

MÁV SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ZRT.

AUTÓBUSZOS ÜZLETSZABÁLYZAT

Az autóbuszos személyszállítási szerződés általános feltételei

Érvényes: 2025. ~~november~~ július 01.

Módosítások jegyzéke

Módosítás sorszáma	Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály jóváhagyási száma	Hatálybalépés napja
Új kiadás		2025 6 . november-július 1.

BEVEZETÉS

A MÁV Személyszállítási Zrt. Autóbuszos Üzletszabályzata, mint általános szerződési feltételek

- a) a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK sz. Európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- b) az autóbuszal végzett személyszállítás nemzetközi piacához való hozzáférés közös szabályairól szóló 2009. október 21-ei 1073/2009/EK sz. Európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- c) az autóbuszal közlekedő utasok jogairól szóló, 2011. február 16-ai 181/2011/EU sz. Európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- d) Az Európai Parlament és a Tanács 810/2009/EK rendelete (2009. július 13.) a Közösségi Vízumkódex létrehozásáról (vízumkódex),
- e) az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló rendelet
- f) a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény,
- g) a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi I. törvény,
- h) a harmadik országbeli állampolgárok beutazásáról és tartózkodásáról szóló 2007. évi II. törvény,
- i) a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.),
- j) az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- k) a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény
- l) a külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény,
- m) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (továbbiakban Ptk.) szerződésekre vonatkozó általános, valamint vállalkozási és a fuvarozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai,
- n) az autóbuszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet,
- o) az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU sz. rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzlet-szabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet,
- p) a külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény végrehajtásáról szóló 101/1998. (V. 22.) Korm. rendelet,

- q) a közlekedésért felelős miniszter részéről a közlekedési társasággal kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek,
- r) a települési önkormányzat vagy a közlekedésszervező részéről a közlekedési társasággal kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek,
- s) a nemzeti mobilfizetési rendszerről szóló 2011. évi CC törvény
- t) a nemzeti mobilfizetési rendszerről szóló törvény végrehajtásáról szóló 356/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet.
- u) az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet
- v) a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 38/2024.(II.29.) Korm. rendelet

vonatkozó rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

A személyek és poggyászaik (ideértve kerékpárjaik és élő állataik) belföldi forgalomban történő szállítására a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek.

A MÁV Személyszállítási Zrt. minden jogot,
így a kiadás, sokszorosítás és fordítás jogát is
fenntartja.

Szerkeszti a MÁV Személyszállítási Zrt.

Tartalomjegyzék

Rövidítések és fogalmak.....	8
I.FEJEZET.....	13
1. Az Üzletszabályzat hatálya.....	13
2. Díj ellenében végzett személyszállítás.....	14
3. Üzletszabályzat.....	14
II.....	FEJEZET
15	
1. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatálya és megszűnése.....	15
2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása.....	15
3. Szerződéskötés más társaság nevében.....	17
4. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás.....	17
6. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító igazolványok.....	18
6.1. Menetjegy- és/vagy felárváltási kötelezettség.....	18
6.2. Menetjegyvásárlásra vonatkozó általános szabályok.....	18
6.3. Menetjegyvásárlás elővetelben, pénztárban.....	20
6.4. Menetjegyváltás az autóbusz-vezetőnél.....	21
6.5. A menetjegy felhasználása.....	21
6.6. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve, betűtípusa.....	23
6.7. A menetjegy érvénytartama.....	24
6.8. Kizárólag Budapest agglomerációs közlekedésében alkalmazandó egyedi szabályok: ...	24
7. A menetrend.....	25
8. Utastájékoztatás.....	27
8.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről.....	27
8.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról.....	27
8.3. Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és a késésekről.....	28
8.4. Utastájékoztatás a közlekedési társaságnál alkalmazott biztonsági kamerarendszerek működéséről.....	28
9. A felek jogai és kötelezettségei.....	29
9.1. A menetjegyek ellenőrzése.....	29
9.2. Igénybevételi és magatartási szabályok.....	30
9.3. Fel- és leszállás, beszállási sorrend.....	32
9.4. Ülőhely biztosítása.....	33
9.5. Kerekesszékekben ülve szállított utasokra vonatkozó feltételek.....	34
9.6. Autóbusz-állomások utasforgalmi területeinek használata.....	35

9.7.	Csoportos utazás szabályai	36
9.8.	Kézipoggyász szállítása.....	36
9.9.	Útipoggyász szállítása	39
9.10.	Élő állatok szállítása.....	42
9.11.	Egyenlő bánásmód biztosítása	43
9.12.	Segítségnyújtásban érintett helyszínek, támogatások	44
10.	Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások.....	46
10.1.	TELEBUSZ	46
10.2.	Poggyázmegőrzés	4746
10.3.	Különjárat	47
III.	Fejezet.....	48
1.	A közlekedési társaság felelőssége az autóbuzos személyszállítási szerződés teljesítéséért ..	48
1.1.	Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén.....	48
1.2.	Késési biztosítás (kompenzáció) a belföldi helyközi járatok 20 percet meghaladó késése esetén	48
1.3.	Kártérítési felelősség járat kimaradása és késése esetén	52
1.4.	Felelősség a közreműködőkért és megbízottakért	53
1.5.	Felelősség balesetből eredően.....	53
1.6.	Felelősség a kézipoggyászáért és az élőállatokért	53
1.7.	Felelősség az útipoggyászáért	54
1.8.	Az utas felelőssége.....	56
1.9.	A közlekedési társaság által az utas javára kötött biztosítás	56
1.10.	Igények érvényesítése.....	57
2.	Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai.....	57
2.1.	Lemondás az utazásról	57
2.2.	Egyúti helyközi menetjegyek visszatérítésének szabályai	58
2.3.	Többszöri utazásra érvényes menetjegyek visszatérítése.....	59
2.4.	A visszatérítés lebonyolítása.....	59
IV.	FEJEZET	61
1.	Észrevételek bejelentése és kezelése	61
2.	Igények érvényesítése.....	62
3.	Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről.....	64
4.	Adatvédelmi rendelkezések	64
A.	FÜGGELÉK.....	65

Nemzetközi utazásokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések, amelyek a nemzetközi általános szállítási feltételekben és a különleges szállítási feltételekben nem kerültek szabályozásra	65
B. FÜGGELÉK	71
Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek, valamint az elektronikus jegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai.....	71
1. A Függelék hatálya, különleges szállítási feltételek	71
2. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele.....	71
3. Menetjegyek.....	72
4. Menetjegyek érvényessége, elővétel	72
5. Díjak	72
6. Menetjegyek kiadása	72
7. Számla kiadása	73
8. Üzemzavar	73
9. Menetjegy cseréje, visszatérítése	74
C. FÜGGELÉK	76
Talált tárgyak kezelése	76
1. A talált tárgyak leadása, átvétele.....	76
2. A talált tárgy megőrzése	76
3. Talált tárgyak visszaadása	76
D. FÜGGELÉK	78
Szeged Megyei Jogú Város helyi menetrend szerinti közlekedésében alkalmazandó egyedi szabályok	78
1. Általános tudnivalók	78
2. Menetrend, Vis maior.....	78
3. A közösségi közlekedési járművek igénybevétele, utazási jogosultság.....	78
4. A balesetmentes utazás és a járművek biztonságos közlekedése érdekében tilos	80
6. Kézipoggyász - csomagszállítás.....	81
7. Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz (továbbiakban: kerekesszék) szállításának feltételei	81
8. Kerékpár szállítása	81
9. Ellenőrzés:	81

Rövidítések és fogalmak

Applikáció: a MÁV Személyszállítási Zrt. okostelefonokon működő menetrendi információs és jegyértékesítő alkalmazása (MÁV, MÁV+). Az Applikáció felhasználására az alkalmazás információs menüjében található jogi nyilatkozatban foglaltak irányadók.

Aszsz: az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzlet-szabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet,

Autóbusz-állomás: személyzettel ellátott állomás, ahol a meghatározott útvonalnak megfelelően a menetrend szerinti járatok menetrendszerűen megállnak, az utasok részére felszállási helyként vagy célállomásként szolgálva, és amely többek között rendelkezik, váróteremmel vagy jegyirodával.

Bérlet: Országbérlet, Kedvezményes országbérlet, Vármegyebérlet, Kedvezményes vármegyebérlet, Kerékpár országbérlet, Kutya országbérlet.

BKK: Budapesti Közlekedési Központ Zrt.

Csere: ha elővételben, a pénztárban vásárolt menetjegy visszatérítésének kezdeményezése mellett az utas új, azonos vagy magasabb értékű menetjegy vásárlását is kezdeményezi a pénztárban, akkor a visszatérítést és az új vásárlást egy cserének kell tekinteni.

Csomagolás: A szállítani kívánt dolog szennyezés, valamint sérülés okozására képes részeinek beburkolása az utas által abból a célból, hogy az ne okozzon kárt a környezetében.

Csomagtér: a jármű utastere alatti, az útipoggyászok szállítására szolgáló zárt tér.

Csoportos elszámolás: az együtt utazók esetében felmerült menetdíj, viteldíj és a csoport kísérőjének pénztárban, egy menetjegyen történő elszámolása csoportos bejelentés visszaigazolása alapján.

Díjszabás (helyközi/helyi): a MÁV Személyszállítási Zrt. helyközi/helyi szolgáltatási díjak számításának és a kedvezmények részletes szabályait az Sztv. 31. § (4) bekezdésében foglaltakkal összhangban tartalmazó kiadvány.

Egykapus ügyfélszolgálat (Ügyfélszolgálat): az utas-észrevételek megtételére biztosított lehetőségek összességét jelentő ügyfélszolgálati csatornák (írásos és szóbeli bejelentési módok) lokálisan és szervezetileg is egy helyen történő kezelése a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatával.

Elektronikus jegy (e-menetjegy): bármely, a közlekedési társaság által az Üzletszabályzatban meghatározott elektronikus adathordozóra kiállított menetjegy, és a felár bizonylata.

Elektronikus úton értékesített menetjegyek: olyan menetjegyek, amelyek megvásárlása elektronikus úton, a közlekedési társaság munkavállalójának személyes közreműködése nélkül történik, ideértve különösen az elektronikus jegyet.

Fakultatív helybiztosítással közlekedő járat: az a járat, amelyre a menetjegyen felül az ülőhely biztosításához elővételben helyjegy váltása is lehetséges.

Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással – illetve ezek bármilyen halmozódásával – él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja, továbbá akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

Forgalmi akadály: a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító járat késését vagy kimaradását eredményezi.

GYSEV: Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zrt.

Helyi közlekedési szolgáltatás: jellemzően adott település közigazgatási határán belül – helyi díjszabás alapján – autóbusszal végzett személyszállítási szolgáltatás..

Helyjegy (felár): az utas menetjegye mellett az ülőhely biztosítását igazoló bizonylat.

Helyjegyköteles járat: az a járat, amelyre a menetjegyen felül helyjegy váltása is kötelező.

Helyközi személyszállítási szolgáltatás: minden olyan díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatás, amely nem minősül helyi közlekedési vagy nemzetközi közlekedési szolgáltatásnak. Amennyiben jelen Üzletszabályzat eltérően nem rendelkezik, a közlekedési társaság által biztosított belföldi személyszállítási szolgáltatás helyközi közlekedési szolgáltatásnak minősül.

HÉV: a MÁV Személyszállítási Zrt. helyi érdekű vasúti ágazata

Hirdetmény: a MÁV Személyszállítási Zrt. által nyújtott, jogszabály által kötelezően előírt, vagy más okból közérdekű tájékoztatás, melyet különösen a honlapján, továbbá a vasútállomásokon, autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken és járműveken bármely formában közlétesz.

Honlap: a MÁV Személyszállítási Zrt. hivatalos weboldala, mely a www.mavcsoport.hu címen érhető el.

Jegykiadó automata: vasútállomások, autóbuszállomások, megállóhelyek területén vagy közelében található, önkiszolgáló berendezés, mellyel az utasok egyes menetjegyeket a közlekedési társaság munkavállalójának közreműködése nélkül vásárolhatnak meg.

Járat: az autóbusz a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben, a menetrendben meghatározott autóbusz-állomásokon és megállóhelyeken az utasok fel és leszállását, utazását lehetővé tevő közlekedése.

Járatkimaradás: a menetrend szerinti járat közlekedésének elmaradása a következő azonos útvonalon közlekedő menetrendi járat indulásáig, vagy a helyközi járat 90 percnél nagyobb késése.

Kerékpár: emberi erővel és legfeljebb 300 W teljesítményű elektromos rásegítésű motorral hajtott, egy nyomon haladó, 1 személy szállítására alkalmas, legfeljebb 185 cm hosszú kétkerekű

jármű. A kerékpáron gyermekülés elhelyezhető. A járaton történő szállítás szempontjából kerékpárnak minősül a nem összecsucott állapotban szállított emberi erővel hajtott – a gyerek roller kivételével - roller és a legfeljebb 300 W teljesítményű elektromotorral hajtott elektromos roller is.

Késés: a menetrend szerinti járat közzétett menetrend szerinti indulási/érkezési időpontja és a tényleges indulási/érkezési időpontja közötti eltérés.

Késési biztosítás (kompenzáció): a járat az utas célállomására legalább 20 perc késéssel történő érkezése esetén az utast megillető kártérítés.

Kézipoggyász: Az utas által az utastérben magánál tartható, a jármű közlekedését és az utasok biztonságát nem veszélyeztető, könnyen hordozható csomag, táska, hátizsák vagy kisebb tárgy, amely a járműben erre alkalmas helyen (például a fej feletti csomagtartón, vagy az ülés alatt) elhelyezhető.

Kísérő: a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személlyel, továbbá a 6 éven aluli gyermekkel abból a célból együtt utazó cselekvőképes személy, hogy őt utazása során közlekedésében segítse.

Közszolgáltatás: a nyilvánosság számára megkülönböztetés nélkül és folyamatosan nyújtott általános gazdasági érdekű személyszállítási szolgáltatások

Különjárat: olyan járat, amelyekre a menetrend szerinti járatok meghatározása nem terjed ki, és amely legfontosabb jellemzője, hogy az ügyfél vagy maga a fuvarozó kezdeményezésére összeállított utascsoportot szállít.

Különleges kialakítású kerékpár: egy- vagy több nyomon haladó, emberi erővel vagy elektromos rásegítésű motorral hajtott vagy vontatott 185 cm-nél hosszabb, legfeljebb 30 kg tömegű jármű. Különleges kialakítású kerékpárnak minősül többek között, de nem kizárólagosan a tandemkerékpár, a kerékpár-utánfutó, a teherkerékpár és a fatbike.

Megállóhely (autóbusz): az autóbusz-állomástól eltérő olyan hely, ahol a meghatározott útvonalnak megfelelően a menetrend szerinti járatok menetrendszerűen megállnak, az utasok részére felszállási helyként vagy célállomásként szolgálva.

Menetdíj: az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapul vételével vagy területi alapon meghatározott díj.

Menetdíjtáblázat: a MÁV Személyszállítási Zrt. szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány.

Menetjegy: az utazásra jogosító igazolvány, igazolás, okmány, akár több közlekedési társaság által kiadható és felhasználható bérlet, illetve e-menetjegy is. Egyetlen menetjegynek tekint a közlekedési társaság több jegyszelvényt, igazolást, okmányt is abban az esetben, ha az összes példány szükséges ahhoz, hogy az utas az adott helyen, adott időpontban, adott járaton érvényes menetjeggyel rendelkezzen.

Menetjegy ára: az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, a viteldíjat, ide nem értve a pótdíjat, az egyéb szolgáltatások díját, valamint nemzetközi forgalomban a járaton fizetett szervízdíjat.

Menetrend (közforgalmú menetrend): a belföldi személyszállításra vonatkozó – az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó – közzétett szolgáltatási előírás.

Menetrend szerinti járat: olyan járat, amelyen az utasok szállítása meghatározott időközönként, meghatározott útvonalon, az utasokat előre meghatározott megállóhelyeken felvéve és kitevé történik.

Nemzetközi közlekedési szolgáltatás: az a személyszállítási szolgáltatás, amelyben az utas kiindulási állomása és célállomása között az utas által igénybe vett járat legalább egy államhatáron áthalad.

Otthon nyomtatott jegy: olyan elektronikus jegy, amely nem a közlekedési társaság által biztosított jegypapírra kerül kinyomtatásra.

Önkiszolgáló jegyértékesítési rendszer: a jegyek értékesítésének olyan módja, amelyben a jegy megvásárlása a közlekedési társaság munkavállalójának személyes közreműködése nélkül történik, ideértve különösen az elektronikus úton, illetve jegykiadó automata útján történő értékesítést.

Pótdíj: az Üzletszabályzat és a Díjszabások által meghatározott esetekben, a személyszállítási feltételek utas által történő megszegése esetén a Menetdíjtáblázatban meghirdetett mértékű díj.

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény.

Segítő kutya: a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló miniszteri rendelet szerinti kutya, e célból kiképzés alatt álló kutya.

Személyazonosításra alkalmas igazolvány: hatóság által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (személyi igazolvány, útlevél, közúti vezetői engedély).

Személyszállítási szerződés: a szállító és az utas között egy vagy több menetrend szerinti járat vagy különjárat igénybevételére létrejött, személyszállításról szóló szerződés.

SZKT: Szegedi Közlekedési Kft.

Szolgálati kutya: a rendvédelmi, a honvédelmi és a hatósági feladatokat ellátó kutya és e célból kiképzés alatt álló kutya.

Sztv.: a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény.

Területi érvényességű menetjegy: viszonylat megjelölés nélküli, nem távolságalapú díjszámítás alapján árazott menetjegy.

Többcélú tér: az autóbusz ajtajának közelében kerekesszékes utasok, babakocsik, elektromos roller számára kijelölt tér.

Utas: a MÁV Személyszállítási Zrt. jelen Üzletszabályzat hatálya alá eső személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy.

Utasbaleset- és poggyászbiztosítás: a MÁV Személyszállítási Zrt. személyszállítási tevékenysége alapján közlekedő járatokon, illetve különjáratokon – kivéve a különjárat üzleti célú igénybevételét – az utas a MÁV Személyszállítási Zrt. szerződött biztosító partnere által biztosítva van.

Utazási feltételek: az utasok számára az üzletszabályzatban meghatározott, az állomáson és megállóhelyen való tartózkodásra, a járaton való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokból készített kivonat.

Útipoggyász: Útipoggyásznak minősül az a tömegénél, méreténél, elhelyezhetőségénél fogva kézipoggyászként az autóbuszba be nem vihető, megfelelően csomagolt tárgy, amelyet a közlekedési társaság az utastól fuvarozásra átvesz, az utas által igénybe vett autóbuszjáratral továbbít és a célállomáson az utas részére kiszolgáltat.

Üzletszabályzat: a MÁV Személyszállítási Zrt. jelen autóbuszos személyszállítási üzletszabályzata.

Viteldíj: személyszállítási szolgáltatást igénybe vevő személy által magával vitt élő állat, útipoggyász, kerékpár és a közlekedési társaság üzletszabályzatában meghatározott egyéb tárgyak szállításáért fizetendő díj.

VOLÁN: MÁV Személyszállítási Zrt. autóbuszos üzetága.

I. FEJEZET

1. Az Üzletszabályzat hatálya

- 1.1. Jelen Üzletszabályzat hatálya kiterjed a MÁV Személyszállítási Zrt. (továbbiakban: közlekedési társaság) által közlekedtetett
- a) közforgalmú, menetrend szerinti, belföldi országos, regionális, elővárosi és agglomerációs (továbbiakban együtt: helyközi) járatokon való utazásra,
 - b) közforgalmú helyi menetrend szerinti járatokon való utazásra azon településeken, ahol erre a települési önkormányzattal a közlekedési társaság közszolgáltatási szerződést kötött,
 - c) közforgalmú, menetrend szerinti nemzetközi járatokon való belföldi és nemzetközi utazásra,
 - d) a közlekedési társaság által saját rendszerében értékesített, partnerek által közlekedtetett közforgalmú, menetrend szerinti nemzetközi járatokon való nemzetközi utazásra, az 1.7. pont szerinti kiegészítéssel,
 - e) a közlekedési társaság által üzemeltetett autóbusz-állomások és más, az utasforgalom számára nyitva álló helyiségek és területek használatára, továbbá
 - f) mindazon személyekre, gazdasági társaságokra, szervezetekre, amelyek az említett szolgáltatásokkal, illetve használatlalt kapcsolatban a közlekedési társasággal szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatba lépnek.
- 1.2. Jelen Üzletszabályzat érvényes a közlekedési társaság által meghirdetett, de a közlekedési társaság közreműködője által közlekedtetett járatokon történő, az 1.1. pontban meghatározott utazásokra is.
- 1.3. Az üzletszabályzat rendelkezéseit a Szeged Megyei Jogú Város közforgalmú helyi menetrend szerinti járatain való közlekedésre az Üzletszabályzat D. függelékében foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni.
- 1.4. Az üzletszabályzat rendelkezéseit a Budapest főváros közforgalmú helyi menetrend szerinti, a közlekedési társaság által üzemeltetett járatain való közlekedésre az Üzletszabályzat II. fejezet 6.8 pontban, valamint a Díjszabásban foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni.
- 1.5. Határon átmenő személyszállítás esetén a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit csak akkor kell alkalmazni, ha jogszabály, nemzetközi szerződés, egyezmény, illetőleg jelen Üzletszabályzat A. függeléke eltérő rendelkezést nem tartalmaz, vagy a közlekedési társaság honlapján eltérő rendelkezés nem került meghirdetésre.
- 1.6. Jelen Üzletszabályzat rendelkezései az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti tevékenységekre csak akkor alkalmazandók, ha az utazási szerződés kifejezetten így rendelkezik.
- 1.7. Ha a közlekedési társaság más üzletágának járatát vagy más társaság járatát autóbuszsal pótolja, jelen Üzletszabályzat előírásai csak annyiban alkalmazhatók, amennyiben azt a pótló járat meghirdetése során a közlekedési társaság meghatározta.

2. Díj ellenében végzett személyszállítás

- 2.1. Díj ellenében végzett személyszállítás az a személyszállítás, amelyet – a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében – bárki igénybe vehet, valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különjárat).
- 2.2. Személyszállításához kapcsolódó egyéb szolgáltatásnak minősül különösen a poggyászszállítás, kerékpárszállítás, a poggyásmegőrzés, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a személyszállításához kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység, más közösségi közlekedési társasággal közös menetjegyek értékesítése.

3. Üzletszabályzat

- 3.1. A közlekedési társaság a díj ellenében végzett, menetrend szerinti személyszállítási szerződés – közlekedési jogszabályokban nem szabályozott – részletes feltételeit a Ptk.-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.
- 3.2. A közlekedési társaság által végzett szolgáltatások díját az Menetdíjtáblázat, a díj megállapításának részletes szabályait és feltételeit a helyi/helyközi Díjszabás tartalmazza a hatályos jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek figyelembe vételével. A Menetdíjtáblázat és az Díjszabások nem részei az autóbuszos Üzletszabályzatnak.
- 3.3. A közlekedési társaság autóbuszos Üzletszabályzatának elkészítése, módosítása és érvényesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi az utasok jogait, különös figyelmet fordítva az egykapus ügyfélszolgálati rendszer kialakítására, a kártérítési és kártalanítási eljárásokra, a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére, és az utasok adatainak védelmére.

II. FEJEZET

1. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatálya és megszűnése

- 1.1. A szerződés létrejötte: Az utas és a közlekedési társaság közötti személyszállítási szerződés a menetdíj megfizetésével és a menetjegy megvásárlásával, átvételével, vagy ha az utas jogszabály rendelkezése vagy a közlekedési társaság üzletszabályzata alapján menetjegy nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, akkor az ülőhely adott járatra történő biztosításával vagy a járműre utazási céllal történő felszállással jön létre.
- 1.2. A szerződés hatálya, megszűnése: A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző járműre felszáll, vagy meghatározott napra és járatra érvényesített menetjegy esetében legkésőbb a járatnak a megjelölt felszállási helyről történő menetrend szerinti indulásának időpontjától. A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő autóbusszállomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy ha az utast a közlekedési társaság az utazásból kizárja.

2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

- 2.1. A helyközi közszolgáltatási menetrend jóváhagyására jogosult miniszter a közszolgáltatási szerződésből eredő üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a közlekedési társaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.
- 2.2. A helyi közszolgáltatási menetrend jóváhagyására jogosult önkormányzat a közszolgáltatási szerződésből eredő üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a közlekedési társaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.
- 2.3. Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás a közlekedési társaság által a közforgalmú menetrendben meghirdetett járatokkal lehetséges, a közlekedési társaság köteles a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé tenni, az adott jármű befogadóképességéig. Kerekesszékekkel utazók esetében a közlekedési társaságot szerződéskötési kötelezettség az autóbusz műszaki paramétereiben rögzített feltételeknek megfelelő utazási igényig terheli, de ezen utasok az elszállítási sorrendben elsőbbséget élveznek.
- 2.4. A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére cselekvőképes kísérő (a továbbiakban: kísérő) nélkül nem jogosult. A magatehetetlen vagy a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az

utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, további ülőhely nem foglalható el teljesárú menetjegy váltásával sem.

2.5. A közlekedési társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

- a) botránnyosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- b) magatartásával vagy ittas, bódult, zavart állapotával a közlekedés biztonságát, önmagát vagy utastársai testi épségét, egészségét, az autóbussznak vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti, (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
- c) a külön jogszabályban előírt magatartási szabályokat nem tartja be,
- d) érvénytelen menetjeggyel vagy menetjegy nélkül utazik (a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe) és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
- e) a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- f) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbust, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- g) az autóbuszba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- h) a kézipoggyász, az útipoggyász, az élő állat szállítására vonatkozó szabályokat megszegi,
- i) a menetdíj, a viteldíj, a felár vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- j) az utazási feltételeket a személyzet felhívására sem tartja be és/vagy a személyzetet a feladatai ellátásában akadályozza,
- k) nem tér vissza időben az autóbushoz az utazás során előre meghirdetett megállóban, valamint pihenés céljából történő megállás esetén.

Fenti esetekben a közlekedési társaságnak jogában áll a szükségesnek ítélt intézkedéseket – ideértve a személyes szabadságot korlátozó intézkedéseket is – megtenni az ilyen magatartás megelőzésére, illetve megfékezésére. Az autóbusz-vezető jogosult a rendőrség segítségét is igénybe venni közérdekű üzem működésének megzavarása miatt. Az utas köteles megtéríteni az ilyen magatartásával okozott károkat, költségeket a közlekedési társaság részére (a sérülésről készített jegyzőkönyv, rendőrségi feljelentés alapján). A közlekedési társaság fenntartja magának a jogot ezen követelések peres úton történő érvényesítésére.

2.6. Az utazásból kizárt utas menetjegye nem váltható vissza.

2.7. Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbussznak a felszállóhelyről történő elindulása után már nem zárható ki az utazásból. A 6 éven aluli gyermek kísérője utazásának megtagadása vagy utazásból történő kizárása – ha a gyermeknek más kísérője nincs – csak a gyermekkel együtt történhet.

2.8. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a közlekedési társaság legalább a legközelebbi megfelelő állomásig/megállóhelyig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles tovább szállítani. Az ilyen utassal egy hozzátartozója abban az esetben is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy

szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a közlekedési társaság az utas terhére az eset összes körülményének mérlegelése alapján felszámíthatja.

3. Szerződéskötés más társaság nevében

- 3.1. A közlekedési társaság valamennyi jegykiadóhelyén – a fedélzeti jegyértékesítés kivételével – vállalja, hogy a GYSEV Magyarország területén fekvő vasútállomásaira és megállóhelyeire is kiszolgáltatja a menetjegyet. Az utazás GYSEV szolgáltatási területére eső szakaszán a GYSEV Személyszállítási Üzletszabályzatát kell alkalmazni. Az alkalmazandó szabályokról a GYSEV ad felvilágosítást.
- 3.2. A közlekedési társaság meghatározott jegykiadóhelyein – az autóbuszokon történő jegyértékesítés kivételével – vállalja, hogy további közlekedési társaságok járataira érvényes menetjegyeket szolgáltat ki, melyről külön hirdetésmennyel tájékoztatja az utasokat. Az adott közlekedési társaság járatára kiszolgáltatott menetjegy felhasználása során az adott társaság Személyszállítási Üzletszabályzatát kell alkalmazni. Az alkalmazandó szabályokról az adott társaság ad felvilágosítást.

4. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

A közlekedési társaság az üzletszabályzatot – módosítás esetén az üzletszabályzat módosításokkal egységes szerkezetét – az autóbuszos hatóság jóváhagyásától számított 8 napon belül, amennyiben az üzletszabályzat hatálybalépésének időpontja ennél későbbi, vagy az üzletszabályzat módosításához az autóbuszos hatóság jóváhagyása nem szükséges, a hatálybalépést legalább 3 nappal megelőzően – a hivatalos honlapján közzéteszi, valamint biztosítja, hogy az utas – arra irányuló kérése esetén – a jegypénztárban valamint a személyes ügyintézővel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon megtekinthesse. Jelen Üzletszabályzat kivonatát az autóbusz állomásokon hirdetményben teszi közzé. A Díjszabás, a Menetdíjtáblázat és az üzletpolitikai kedvezmények egyedi szabályai külön kerülnek kiadásra, ezeket a közlekedési társaság honlapján közzéteszi, a pénztáraknál kifüggeszti valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja. Ezen kívül a közlekedési társaság, a személyes ügyintézővel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon is lehetővé teszi az azokba való betekintést. A Menetdíjtáblázat utasokat érintő kivonatát a közlekedési társaság az autóbusz állomásokon hirdetményben teszi közzé.

5. Közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények

A közlekedési társaság a közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen Üzletszabályzaton kívül hirdetményben a közlekedési társaság honlapján és az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül folyamatosan aktualizálva teszi közzé.

6. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító igazolványok

6.1. Menetjegy- és/vagy felárváltási kötelezettség

- 6.1.1. A személyszállítási szerződés megkötésének és a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultság igazolására a menetjegy vagy a díjmentes utazásra jogosító okmány szolgál. A személyszállítási szolgáltatás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – csak érvényes menetjeggyel vehető igénybe.
- 6.1.2. A személyhez kötött menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem személyhez kötött menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg vagy útipoggyászt nem adtak fel.
- 6.1.3. A menetdíjat az utazás megkezdése előtt a pénztárban, de legkésőbb a járműre utazási céllal történő felszálláskor, az autóbusz-vezetőnél kell megfizetni és a menetjegyet átvenni. A menetjegyet az utazás befejezéséig meg kell őrizni. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott menetjegy a menetdíj megfizetését, mint a személyszállítási szerződésből eredő kötelezettség teljesítését igazolja

6.2. Menetjegyvásárlásra vonatkozó általános szabályok

- 6.2.1. Menetjegy árusítása a közlekedési társaság pénztáraiban, menetjegyirodákban, szerződéses partnereknél, utazási irodákban, automatáknál vagy elektronikus csatornán (interneten keresztül) elővételben, illetve az autóbusz-vezetőknél az utazás megkezdésekor történik. A menetjegy-vásárlási lehetőségekről a közlekedési társaság a honlapján is tájékoztatást nyújt.
- 6.2.2. A pénztár működésének rendjét a megállóhelyen, autóbuszállomáson hirdetményben teszi közzé.
- A hirdetmény tartalmazza
- a pénztár nyitva tartásának rendjét,
 - a nemzetközi menetjegy kiadásának rendjét, ha a pénztár nemzetközi menetjegyet is ki tud szolgáltatni.
- 6.2.3. Az automata útján, illetve elektronikus úton történő jegyvásárlás különleges szabályait jelen Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.
- 6.2.4. Ha a kedvezményes elektronikus menetjegy megvásárlása az utazási kedvezményre jogosító elektronikus igazolvány kiváltásához van kötve, akkor az elektronikus igazolványhoz szükséges egyedi kódot a munkáltató bocsájti a jogosult rendelkezésére.
- 6.2.5. Az elektronikus igazolvány kiváltása a 6.2.4 pont szerinti kód felhasználásával az Applikációban lehetséges az adminisztrációs díj egyidejű megfizetése mellett. Az adminisztrációs díj mértéke a Menetdíjtáblázatban kerül meghirdetésre.
- 6.2.6. Az elektronikus igazolvány alapján igényelhető kedvezményre jogosult munkavállalók munkáltatója a 6.2.4. pont szerinti kód igényléséhez előzetesen köteles regisztrálni a

közlekedési társaság által meghatározott felületen a cégadataival és az általa foglalkoztatott jogosult munkavállalók számának megadásával.

- 6.2.7. A közlekedési társaság a regisztrációt követő 15 napon belül a munkáltató részére hozzáférést biztosít a jogosult munkavállalók személyes adatainak (név, születési idő) és a hozzájuk rendelt kódok nyilvántartására szolgáló adatbázishoz. A munkáltató felelős azért, hogy egy munkavállaló részére egy egyedi kód kerüljön átadásra.
- 6.2.8. Az elektronikus igazolvány a munkaviszony fennállása alatt jogosít kedvezményes menetjegyvásárlásra, a munkaviszony megszűnésekor az elektronikus igazolványt a közlekedési társaság érvényteleníti, a nyilvántartásból a munkáltató általi törléssel egyidejűleg.
- 6.2.9. Az elővetelben megvásárolt menetjeggyel (utazási igazolvánnyal) rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor menetjegyét az előírt módon kell kezelnie, kezeltetnie, illetve ellenőrzésre felmutatnia. A különböző jogosultsághoz kötött utazási jogosultságokat a jogosultságot igazoló okmánnyal együtt – beleértve az eredeti személyazonosság igazolására szolgáló okmányt is – a jegyellenőrzést végző személy részére fel kell mutatni vagy át kell adni.
- 6.2.10. A helyi közlekedésben alkalmazott bérletek használatához szükséges igazolványok kiállítása és érvényesítése a közlekedési társaság honlapján közzétett autóbusz-állomásainak pénztárainál történhet. A pénztárak, valamint a megbízott más értékesítők jegyzékét, a pénztárak nyitvatartási idejét közlekedési társaság a honlapján közzéteszi.
- 6.2.11. Személyhez kötött, továbbá kedvezményes menetjegy vagy bérlet fedélzeten történő vásárlásakor a közlekedési társaság azok kiadását a személyazonosság, illetve a kedvezményre való jogosultság igazolásához kötheti. Ebben az esetben a személyi adatokat, illetve a kedvezményre való jogosultságot bizonyító okiratokat, igazolásokat egyidejűleg fel kell mutatni, illetve át kell adni.
- 6.2.12. A közlekedési társaság pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzzel, bankkártyával, hitelkártyával minden esetben lehet fizetni. A közlekedési társaság egyes pénztáraiban és egyes autóbusz-járatain lehetővé teszi az euróban vagy más valutában készpénzben fizetést, illetve az utalványok és egyéb készpénzkímélő és készpénz-helyettesítő eszközök elfogadását. Az ilyen pénztárakat, valamint az euró garantált árfolyamát a honlapján aktualizálva teszi közzé.
- 6.2.13. Ha az utas célállomása több útvonalon is elérhető, az utas a közlekedési társaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalójával közösen határozza meg, hogy a menetjegy melyik útvonalon át kerüljön kiadásra. A közlekedési társaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalója az utast kérésére tájékoztatja a leggyorsabb és a legolcsóbb eljutási lehetőségéről, valamint kérésre más, kerülő útvonalra is kiadja a menetjegyet.

Készpénzfizetés esetén az utasnak a fizetendő összeget megfelelő címletű pénzeszközzel kell megfizetnie a fedélzeten. Ha az utasnak nincs megfelelő aprópénze, és a visszajáró összeget a jegykiadó visszaadni nem tudja, illetve az utas bankkártyával sem tud fizetni, a közlekedési társaság visszajáró összeg hiánya miatt Elismervényt állít ki, és a visszajáró összeg kifizetését az utas részére 15 napon belül elindítja.

- 6.2.14. A forinton kívül más pénznem elfogadására feljogosított jegy- vagy bérletárusító helyek és autóbusz-vezetők a visszajáró összeg megfizetését – akkor is, ha a fizetés nem forinttal történt, és az a fizetéssel megegyező pénznemben nem tudják kifizetni – forinttal teljesítik.
- 6.2.15. A menetjegy vásárlója, illetve igazolás, igazolvány kiváltója, érvényesítettője a fizetés alkalmával, a pénztártól vagy a jegykiadó autóbusz-vezetőtől való távozás előtt köteles meggyőződni az átvett menetjegyek, igazolások meglétéről, az azon feltüntetett és arról leolvasható adatok, illetve érvényesítés helyességéről és a visszajáró összeg hiánytalanságáról.
- 6.2.16. A pénztártól vagy a jegykiadó autóbusz-vezetőtől (menetjegyváltás helyéről) való távozás után kifogás nem érvényesíthető.
- 6.2.17. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a közlekedési társaság engedélye nélküli kereskedelem tilos.

6.3. Menetjegyvásárlás elővételben, pénztárban

- 6.3.1. A közlekedési társaság az általa közzétett hirdetményekben foglalt feltételekkel és időszakban – de legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal – a menetjegyet előre, elővételben is kiszolgáltatja. Az elővételben váltott menetjegy érvénytartama az utas által meghatározott időpontban kezdődik. A közlekedési társaság elővételt egyes kedvezményeknél a kedvezmény jellege szerinti célcsoport eléréséhez leginkább megfelelő értékesítési csatornákon biztosít. Ha egy kedvezmény elővételben nem minden értékesítési csatornán keresztül érhető el, arról a közlekedési társaság a honlapján tájékoztatást nyújt.
- 6.3.2. A közlekedési társaság azokon a településeken, amelyeken a helyi közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást ellátja, olyan jegykiadási és jegyértékesítési rendszert alkalmazhat, amely azon alapul, hogy a járaton utazni szándékozók menetjegyüket előre megváltják és felszálláskor azt maguk érvényesítik az járaton. Ezeket a településeket és a jegyárusító helyeket (megbízottakat) közlekedési társaság honlapján teszi közzé (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>), valamint az adott településeken más, ott szokásos módon ad erről tájékoztatást.
- 6.3.3. A közlekedési társaság egyes autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken, egyes járataira vagy a járat férőhelyeinek egy részére, illetve meghatározott időszakokban kötelező elővételt vezethet be, amelynek során az adott autóbusz-állomásokon, járatokra, vagy időszakokban alapvetően csak a pénztárakban, az automatáknál, interneten, vagy applikációban váltott menetjeggyel lehet az autóbuszon az utazást megkezdeni.
- 6.3.4. A közlekedési társaság a nemzetközi és a belföldi helyközi járatokra meghatározott kötelező elővételtől a pénztárakban és honlapján ad előzetes tájékoztatást. Az előre megváltott menetjegyek felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a közlekedési társaság korlátozhatja, de ekkor az egyes járatokra szóló elővételi menetjegy, illetve ülőhelyfoglalást biztosító jegy kiadásának lezárási időpontját honlapján előzetesen közzé teszi. Az elővételi értékesítés rendszerben történt lezárása, és az elővételi menetjeggyel rendelkező utasok felszállása után, szabad hely megléte esetén az autóbuszvezetőtől is megvásárolható a menetjegy.

6.4. Menetjegyváltás az autóbusz-vezetőnél

- 6.4.1. A közforgalmú nemzetközi és belföldi helyközi járatra, valamint az olyan helyi személyszállítást végző járatra, amelyen nem az előre megváltott menetjegyet kell kezelni, a felszálláskor a járatra érvényes menetjeggyel vagy más utazásra jogosító okmánnyal nem rendelkező személynek az autóbusz-vezetőnél egyszeri vagy többszöri utazásra érvényes menetjegyet kell váltania. Az autóbusz-vezetőnél csak a járatra érvényes menetjegy vásárolható.
- 6.4.2. A helyi személyszállítást végző járat kivételével jegykiadáshoz az utasnak pontosan meg kell neveznie azt a megállóhelyet vagy állomást, ahol a járaton való utazást befejezi és az autóbuszról leszáll.
- 6.4.3. A közlekedési társaság az olyan települések helyi járatainak autóbusz-vezetőinél is lehetővé teheti a menetjegy megvásárlását, amelyeken előre váltott menetjegyet felszálláskor kell érvényesíteni. Ilyen esetben az autóbusz-vezetőnél történő jegyváltásról közlekedési társaság a honlapján, az autóbuszokon és a helyben szokásos más módon ad tájékoztatást.
- 6.4.4. A közlekedési társaság belföldi helyközi járatainak fedélzetén lehetőséget biztosít az értékesített menetjegyek bankkártyás fizetéssel történő megvásárlására. Bankkártyás fizetés során vegyes fizetésre nincs lehetőség, a megváltott menetjegy ellenértékét vagy készpénzzel vagy bankkártyával lehet kiegyenlíteni. A helyi járatok fedélzetén, ahol menetjegy értékesítés történik, csak készpénzes fizetésre van lehetőség.
- 6.4.5. A közlekedési társaság az autóbusz-vezetőknél váltható menetjegyek körét korlátozza, amely – jelen fejezet 6.2.10. pontjában foglalt eset kivételével – nem terjed ki az adott járatra felszállók részére történő menetjegy kiadására.
- 6.4.6. Az autóbusz-vezető beszedi az Ellenőr által az adott járaton kiszabott, a közlekedési társaságot megillető menetdíjat, viteldíjat, felárat, más szolgáltatási díjat, pótdíjat.

6.5. A menetjegy felhasználása

- 6.5.1. Az elveszett, azonosíthatatlan, megsemmisült menetjegyet a közlekedési társaság nem pótolja, visszaváltás nem kérhető.
- 6.5.2. Utazásra érvénytelen az a menetjegy,
- amely annyira megrongálódott, illetve amelynek valamely adata annyira felismerhetetlen lett, hogy emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált,
 - amely nem eredeti,
 - amelynek adatait illetéktelenül megváltoztatták, az utas azt az érvényességi idő előtt vagy azon túl kívánja felhasználni (még nem érvényes vagy lejárt menetjegy, bérlet),
 - amellyel az utas utazását a jegyen szereplő felszállási helytől eltérően valamely közbenső vagy más megállóhelyen kívánja megkezdeni, de az autóbusz szabad férőhellyel már nem rendelkezik,
 - amelynek az adott járaton való előírt kezelését, kezeltetését elmulasztották,
 - amely nem az adott járatra érvényes,
 - amelyet jogosulatlanul használnak,

- h) amelyhez a kedvezményre való jogosultságot igazolni nem tudják, illetve
 - i) amelyet az utas nem tud az applikációban bemutatni.
- 6.5.3. A közlekedési társaság által kiadott, de már érvénytelen kedvezményre jogosító utazási jogosultságokat a közlekedési társaság bevonja, az utasnak helyette más, érvényes utazási jogosultságot kell váltania. Az érvénytelen utazási jogosultságot a közlekedési társaság nem módosítja, arra visszatérítés nem kérhető.
- 6.5.4. Amennyiben az utazási jogosultság a közlekedési társaság alkalmazottjának eljárása következtében rongálódott meg vagy vált valamely adata felismerhetetlenné, továbbá amelyre téves vagy nem valós bejegyzést tett és ezzel az érvénytelenné vált, a közlekedési társaság alkalmazottja ezt a tényt az utazási jogosultságra rájegyzi. Ha ez lehetséges, a hibás bejegyzés a bizonylatokra előírt módon javításra kerül. Az így érvénytelenné vált és a nem javítható adatot tartalmazó utazási jogosultságot a közlekedési társaság díjtalanul érvényesre cseréli, és amennyiben ezzel bizonyíthatóan kárt okozott, azt megtéríti az utas részére.
- 6.5.5. Annak az utasnak, aki
- a) utazása alkalmával érvényesített menetjeggyel nem rendelkezik, vagy érvényes menetjegy nélkül utazik,
 - b) az ellenőrzés alkalmával érvényes menetjegyét nem mutatja fel, menetjegyét ellenőrzés során elektronikus eszközön nem teszi elérhetővé,
 - c) menetjegye érvényesítését elmulasztotta,
 - d) menetjegyet jogtalanul használ,
 - e) kedvezményt jogtalanul vesz igénybe,
- a teljes utazási viszonylatára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.
- 6.5.6. Ha az utas felszállási helye vagy célállomása nem állapítható meg, a járat kiindulási helyétől a célállomásig, illetve a felszállási helytől a járat teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.
- 6.5.7. Ha az utas az autóbuszon az utazási feltételekben meghatározott szabályokat megszegi, pótdíjon felül az esetleges menetdíj-különbözet megfizetésére is köteles.
- 6.5.8. Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni. Az igazolás megtagadása esetén az ellenőrzést végző személy az adatok megismerése érdekében rendőri, helyi közlekedésben rendőri vagy közterület felügyelői intézkedést kérhet és az utast az utazásból kizárhatja.
- 6.5.9. A közúti közforgalmú menetrend szerinti személyszállítás sajátosságaira, valamint az autóbusz-vezető munkaköri feladatainak összetettségére figyelemmel, aki érvényes utazási jogosultság vagy díjmentes utazási jogosultságot igazoló okmány nélkül kísérli meg, illetve valósítja meg az utazást, utazási kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe vagy az utazási feltételeket más módon megsérti, a pótdíjfizetési kötelezettség megállapítása vagy az utazásból történő kizárása során eredményesen nem hivatkozhat az autóbusz-vezető ellenőrzési kötelezettségének elmulasztására.
- 6.5.10. A pótdíjak összegét a Menetdíjtáblázat és felszámításának eseteit részletesen a Díjsszabás tartalmazza.

- 6.5.11. A menetjegy nélkül vagy érvénytelen menetjeggyel utazó személy részére a közlekedési társaság Tanúsítványt állít ki a fizetendő menetdíjról és pótdíjról. A Tanúsítványon feltüntetett összegeket 30 napon belül kell megfizetni a közlekedési társaság részére az ellenőr által átadott készpénz-átutalási megbízással. 30 napon túl történő fizetés esetén a pótdíj összege helyett a pótdíj késedelmes megfizetése esetére meghirdetett díjat kell megfizetni.
- 6.5.12. Az egyes települések városi (helyi) autóbusz-közlekedésének egyes pótdíjazási szabályai (pl. fizetési határidő és késedelmes fizetés esetén a pótdíj összegének mértéke) ettől eltérők lehetnek, amelyeket közlekedési társaság a helyi Díjszabásban közzétesz.
- 6.5.13. Amennyiben a kötelezett a menetdíjat és a pótdíjat az utazástól számított 30 napon belül nem fizeti meg, a közlekedési társaság vagy ellenőrzési jogosultságát igazoló megbízottja újabb határidő kitűzésével felszólítja kötelezettsége teljesítésére és közli a megemelt pótdíjjal számított követelést. Ha kötelezettségét az újabb határidőre sem teljesíti a kötelezett, a közlekedési társaság intézkedik a követelés jogi úton történő behajtására. Ez utóbbinak költségeit is a kötelezettnek kell viselni.
- 6.5.14. A pótdíj helyett a Menetdíjtáblázatban meghirdetett utólagos bemutatási díjat köteles fizetni az, aki az adott utazásra jogosító érvényes menetjegyét, névére szóló bérletét, más érvényes utazási jogosultságát vagy kedvezményre jogosító, jogszabály alapján kiadott, vagy a közlekedési társaság belső szabályzatában meghatározott igazolványát, igazolását az ellenőrzéskor felmutatni nem tudja, feltéve, ha azt utólag, az utazás napjától számított 15 napon belül a közlekedési társaság jelen Üzletszabályzatában előírt módon bemutatja. Az utólagos bemutatási díj fizetése esetén is meg kell fizetni a még meg nem fizetett menetdíjat. A közlekedési társaság a bemutatás során visszatéríti a megfizetett menetdíj, pótdíj és a helyes menetdíj vagy az utólagos bemutatási díj különbözetét.
- 6.5.15. Az utólagos bemutatásnál a Tanúsítványt is be kell mutatni. A bemutatási díjat a helyszínen készpénzzel kell a közlekedési társaság részére megfizetni.
- 6.5.16. A Díjszabás egyes települések városi (helyi) autóbusz-közlekedésében az utólagos bemutatásra vonatkozó szabályok tekintetében – a helyi közszolgáltatási szerződések alapján – ettől eltérő rendelkezéseket is tartalmazhat (menetjegyek, bérletek fajtáit és díjait tartalmazó mellékletek).

6.6. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve, betűtípusa

- 6.6.1. A menetjegy – annak alakjától függetlenül – tanúsítja, hogy az utas mikor vagy milyen időszakon belül, mennyi, milyen viszonylatú utazásra jogosult, és utazása során milyen szolgáltatásokra tarthat igényt.
- A közlekedési társaság – a technikai feltételektől függően – előre nyomtatott kész- valamint félkész menetjegyeket, továbbá jegykiadógéppel kiállított menetjegyeket is alkalmazhat. A menetjegy előre nem nyomtatott, vagy a jegykiadó gép által fel nem tüntetett, de szükséges adatait a jegykiadást végző kéziratilag is pótolhatja.
 - A menetjegyen feltüntetendő egyes adatokat (különösen az utas azonosításához vagy a kedvezményre való jogosultságának ellenőrzéséhez szükséges adatait) az utasnak kell feltüntetnie vagy a feltüntetéshez az adatokat a pénztárossal, autóbusz-vezetővel közölnie kell.

- c) A menetjegy egyes adatai visszafejthető képjellel (pl.: piktogrammal), képi kódolással (pl. QR-kód) is feltüntetésre kerülhetnek.
- d) A menetjegyen a szöveges tartalmak minden esetben latin betűvel és arab számmal kerülnek megjelenítésre; a nyomtatott tartalmaknál alkalmazott betűtípus az olvashatóan megjeleníteni kívánt tartalom terjedelmétől és jellegétől függ, egyben biztonsági elemként is szolgál.
- e) A közlekedési társaság belföldi menetjegyein feltüntetett szövegek magyar nyelven minden esetben megtalálhatók.
- f) Az elektronikus úton értékesített menetjegyek elektronikus adathordozóinak felsorolását és tulajdonságait, továbbá az elektronikus úton értékesített menetjegyek különleges szabályait az Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.

6.6.2. Az elővételben megvásárolt menetjegyen fel kell tüntetni

- a) az indulási állomás nevét,
- b) a célállomás nevét
- c) a fizetett menetdíj összegét, pénznemét,
- d) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- e) az igénybe vehető különleges szolgáltatásokat,
- f) a menetjegy érvényességének kezdő időpontját,
- g) a menetjegy érvényességének tartamát vagy az érvényesség vége időpontját,
- h) a több személy részére kiadott menetjegynél (csoportos) az utasok számát,
- i) a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát,

Az utazási jogosultságok esetében az a)-e) és az i) pont szerinti adatok feltüntetésétől el lehet tekinteni.

6.6.3. Ha a menetjegyen a viszonylat helyett az érvényességi terület kerül feltüntetésre, a 6.6.2. a) és b) alpont szerinti tartalom helyett az érvényességi terület egyértelmű megnevezése kerül megjelenítésre, amelyből a Díjszabásban meghirdetett helyen, az adott érvényességi területhez tartozó állomások (megállóhelyek) megállapíthatók.

6.6.4. Ha az együtt utazó utasok igénylik és technikailag lehetséges, a közlekedési társaság több utast egy menetjegyen számolhat el.

6.7. A menetjegy érvénytartama

6.7.1. A megváltott helyközi menetjegyek adott járatra szólnak.

6.7.2. A helyi menetjegyek alapvetően a vásárlástól számított 30 napon belül használhatók fel, de adott város önkormányzatának döntése alapján az érvénytartam eltérő lehet.

6.8. Kizárólag Budapest agglomerációs közlekedésében alkalmazandó egyedi szabályok:

6.8.1. A jelen fejezetben hivatkozott menetjegyet, bérletet, bérletigazolványt a közlekedési társaság és a BKK árusítja, illetve bocsátja ki, a Díjszabásban meghatározott ellenérték fejében.

6.8.2. A közlekedési társaság által üzemeltetett járművekre előre váltott vonal- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal (a teljesárú bérletek esetében bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal vagy kártya formátumú közúti vezetői engedély egyikével) vagy diákigazolvánnyal (ennek hiányában az oktatási intézmény által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolványt helyettesítő igazolással, amely 14.

életét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnal együtt érvényes), arckép nélküli bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak, vagy ha a járművön a jegyváltás biztosított.

- 6.8.3. Amennyiben az utas menetjegy nélkül, vagy érvénytelen menetjeggyel, száll fel bármely járműre (vagy lépi át a peronzár-vonalat), és az adott jármű egyébként nem lenne díjmentesen igénybe vehető, úgy ez az utas részéről szerződés nélküli igénybevételnek minősül.
- 6.8.4. A szerződés nélküli igénybevétel jogkövetkezménye az utas számára az Üzletszabályzat szerinti pótdíjazás és az ott írt feltételek bekövetkezése esetén az utazásból történő kizárás. Az utazásból történő kizárás foganatosítására a BKK jegyellenőrzést végző munkatársai is jogosultak.
- 6.8.5. A díjtalan utazásra jogosultak körét minden esetben a Díjszabás, illetve jogszabály határozza meg.
- 6.8.6. Valamennyi jegyet, bérletet, bérletigazolványt (teljesárú bérlet esetében bérletigazolványt, személyi igazolványt vagy kártya formátumú vezetői engedélyt, tanulók esetében a diákigazolványt vagy az oktatási intézmény által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolványt helyettesítő igazolást és ezen igazoláshoz 14. életét betöltött személy esetében a személyi azonosításra alkalmas okmányt) és bérletszelvényt, vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor át kell adni az ellenőrzést végző személynek.
- 6.8.7. A BKK és a közlekedési társaság az utazni szándékozók részére több értékesítési csatornán keresztül biztosítja a jegyvásárlást. Az értékesítési helyekről és azok nyitvatartási idejéről a BKK a honlapján ad tájékoztatást.

7. A menetrend

- 7.1. A közlekedési társaság a közforgalmú menetrend szerinti járáttal történő utazásra vonatkozó ajánlatát menetrendbe foglalja, és abban teszi közzé.
- 7.2. A közszolgáltatási szerződés alapján végzett közforgalmú menetrend szerinti járatok menetrendje az ellátásért felelőssel, mint megrendelővel (helyközi közlekedésben: közlekedésért felelős miniszter, helyi közlekedésben: települési önkormányzat) kötött közszolgáltatási szerződés alapján készül, annak mellékletében szerepel. A járatoknak a menetrend szerinti közlekedtetése a közlekedési társaság kötelezettsége.
- 7.3. A belföldi menetrend tartalmazza a járatok
 - menetrendi időszakát, melyben a járat menetrendje érvényes,
 - kezdő- és végpontját,
 - útvonalát,
 - megállóhelyeit,
 - közlekedési napjait,
 - indulási és érkezési időpontjait, valamint
 - igénybevételének lehetőségét.

A menetrend tartalmazza továbbá a fentiek esetleges korlátozását.

A járatok indulási és érkezési időpontjai helyett a napi első és utolsó járat indulási időpontja, valamint a köztes járatgyakoriság is közzétehető.

- 7.4. A közlekedési társaság a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott autóbusz-állomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát látható helyen kifüggeszti
- 7.5. A közlekedési társaság az általa közlekedtetett, közszolgáltatási szerződés alapján végzett helyközi közforgalmú menetrend szerinti járatok menetrendjét honlapján teszi közzé. A menetrend a menetrendi időszak kezdetétől tartó érvényességgel kerül közzétételre. A közlekedési társaság az utasok részére a menetrendhez való hozzáférést legalább annak hatályba lépése előtti 15. naptól biztosítja, kivéve, ha előre nem látható, váratlan esemény, a közlekedési társaság hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése a megjelentetést késlelteti.
- 7.6. A helyi közforgalmú, menetrend szerinti járatok menetrendjét a közlekedési társaság külön menetrendfüzetben, illetve más, külön kiadványként teheti közzé, kivéve, ha az ellátásért felelős a kiadásról eltérően rendelkezett.
- 7.7. A menetrendről az utasokat a közlekedési társaság az alábbi módokon is tájékoztathatja
 - a) az Applikációk jegyvásárlási funkciójában,
 - b) a kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjeszti.
- 7.8. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a közlekedési társaság honlapján adott napra érvényesként közzétett hivatalos menetrendet kell figyelembe venni. Ha a közlekedési társaságnak az utassal a menetrendek ellentmondásos tartalma miatt vitás, illetve utánfizetési ügye van, az ügy elbírálásakor az utas számára adott helyzetben kedvezőbb menetrendi változatot kell alapul venni.
- 7.9. A közszolgáltatási szerződés alapján végzett, közforgalmú menetrend szerinti személyszállítás menetrendje a menetrendi időszakon belül a közlekedési társaság és az ellátásért felelős megállapodása szerint, nemzetközi járatok esetén közlekedési társaság saját döntésével módosítható. A menetrendek módosításáról a közlekedési társaság a honlapján, valamint – a nemzetközi menetrendek kivételével – a módosítással érintett autóbusz-állomásain, megállóhelyeken hirdetmény útján ad tájékoztatást.
- 7.10. A menetrend módosítását a közlekedési társaság
 - a) a módosításban érintett autóbusz-állomásokon kifüggesztett menetrendi módosításra figyelmeztető felhívás (nemzetközi járatok kivételével),
 - b) a honlapján közzétett hirdetmény, illetve új menetrendi mező vagy tábla formájában hirdeti meg.A legfontosabb változásokról a közlekedési társaság a honlapján, a rádió és a napi sajtó útján is tájékoztatást ad.
- 7.11. A közforgalmú nemzetközi és belföldi helyközi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását közlekedési társaság a hatályba lépés előtt legalább 15 nappal korábban közzé teszi, kivéve

- a) ha a módosítást előre nem látható, váratlan esemény vagy a közlekedési társaság hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése késlelteti,
 - b) ha az ellátásért felelőssel való megállapodás ezen időszakon belül jött létre és a módosítás nem tűr halasztást,
 - c) ha minden körülményt mérlegelve a halasztás célszerűtlen lenne,
 - d) ha későbbi hatályba léptetésnek már nincsenek meg a feltételei.
- 7.12. Átmeneti (ideiglenes) menetrend változás szükségessége esetén (útlezárás, forgalom-elterelés, javítási munkák stb. miatt) a közlekedési társaság a honlapján közétett, valamint a járaton és az érintett megállóhelyeken és autóbusz-állomásokon kifüggesztett hirdetményben ad tájékoztatást a változásokról, kivéve, ha arra előre nem tervezhető, azonnali beavatkozás miatt van szükség, ami miatt a tájékoztatásra nincs lehetőség és a változtatás rövid időtartamú.
- 7.13. Az elővételben menetjegyet váltó utas viseli annak következményeit, ha az indulását közvetlenül megelőzően nem tájékozik a menetrend időközbeni változásáról, feltéve, ha a menetrendváltást a közlekedési társaság az Üzletszabályzat előírásainak megfelelően meghirdette.

8. Utastájékoztatás

8.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről

- 8.1.1. A közlekedési társaság az utazási feltételeket az autóbusz-állomásokon kifüggeszti, továbbá honlapján is közzéteszi. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetmény tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg.
- 8.1.2. A közlekedési társaság az alkalmazott árakról az autóbusz-állomásokon kifüggesztett utastájékoztató hirdetményekkel, illetve honlapján ad tájékoztatást. Az alkalmazott kedvezmények igénybevételeinek részletes feltételei a Díjszabásban, külön rendelkezésekben és a honlapon megtalálhatók.

8.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról

- 8.2.1. A menetrendről történő tájékoztatás szabályait a II. fejezet 7. pontja tartalmazza.
- 8.2.2. A közlekedési társaság az autóbusz-járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer, útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt.
- 8.2.3. A közlekedési társaság kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az utazáshoz a menetrenden kívül is szolgálat információt, biztosítja az utasok tájékoztatását. E kötelezettsége keretében az alábbiakat szolgáltatja
- a) hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
 - b) menetközben történő tájékoztatás a járat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
 - c) a személyzet nélküli autóbusz-állomásokon és megállóhelyeken a legközelebbi pénztár elérhetőségéről, és arról, hogy személyes segítséget igénylő fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű utas a segítséghez legközelebb mely autóbusz-állomáson vagy megállóhelyen férhet hozzá,
 - d) az érvényes Díjszabás kivonatának kifüggesztése az autóbusz-állomásokon,
 - e) utazási információ nyújtása a pénztárakban, egyéb kijelölt helyeken,

f) telefonos információs szolgálat és honlap üzemeltetése.

8.2.4. A közlekedési társaság a menetrendben megjelölt azon megállási helyekről, melyeken a járat csak az utas jelzése vagy kérése esetén áll meg, az utasokat a honlapján, továbbá az érintett megállóhelyeken és az érintett járatokon is hirdetmény útján tájékoztatja. A hirdetmény tartalmazza a fel- és leszállási szándék jelzésének módját.

8.3. Utastájékoztató a közlekedési korlátozásokról és a késésekről

8.3.1. A közlekedési társaság az autóbusz-állomásokon utastájékoztató berendezések, tájékoztató eszközök alkalmazásával és/vagy a járat személyzet útján tájékoztatja az utasokat a járat célállomásáról, útvonaláról, érkezési és indulási idejéről, esetleges közlekedési korlátozásáról vagy akadályáról, illetve késéséről, módosított útvonaláról, az esetleges járatkimaradásról. Az utas kérésére a késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a közlekedési társaságigazolást ad.

8.3.2. A közlekedési társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, ide értve a járatkimaradást a honlapján közzé teszi, míg az érintett autóbusz-állomásokon és megállóhelyeken csak menetrendi módosításra figyelmeztető felhívást tesz közzé.

8.3.3. A közlekedési társaság az utazás közbeni tájékoztatói kötelezettségének információs tábla, vagy hangosbemondó alkalmazásával tesz eleget. Előbbiek hiányában a közlekedési társaság élőszóban teljesíti e kötelezettségét. Az utas által igénybe vett járat várható késéséről, a csatlakozások elmaradásáról menetközben – az általa elérhető információ mértékéig - az autóbusz-vezető ad felvilágosítást.

8.4. Utastájékoztató a közlekedési társaságnál alkalmazott biztonsági kamerarendszerek működéséről

8.4.1. A közlekedési társaság egyes autóbusz-állomásain, autóbuszok utasterében és az autóbusz jegyértékesítési területén, a jegykiadó automatáin – valamint az autóbusz közlekedése során, az autóbusz közlekedésével közvetlenül érintett területen – az utasok és a közlekedési társaság munkavállalói, illetve megbízottjai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyainak, valamint a járművei, berendezései, eszközei, egyéb vagyontárgyai és a nemzeti vagyon védelme céljából a mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok figyelembevételével és az Sztv.-ben meghatározott rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül – a közlekedési társaság által végzett közérdekű feladat megfelelő ellátása érdekében – kamerás megfigyelést folytat.

8.4.2. A megfigyelés során a közlekedési társaság egyes autóbusz-állomásain, autóbuszok utasterében, a jegykiadó automatáin, valamint az autóbusz közlekedése során, az autóbusz közlekedésével közvetlenül érintett területen képfelvételt, valamint az autóbuszon elhelyezett, a jegyértékesítési terület megfigyelésére alkalmazott fedélzeti kamera által kép- és hangfelvételt készíthet, valamint kezelheti a rögzített képfelvételt, valamint kép-és hangfelvételt. A képfelvételt, valamint a kép-és hangfelvételt felhasználás hiányában a rögzítést követő 16. napon automatizált módon törli. A közlekedési társaság a kamerás megfigyelésről és rögzítő rendszerek alkalmazásáról és az ezzel összefüggésben végzett adatkezelésről az autóbusz-állomás és az autóbusz utasterében elhelyezett – a kamerás megfigyelésre vonatkozó piktogrammal is ellátott – adatkezelési tájékoztatóban nyújt tájékoztatást, mely tájékoztatás a közlekedési társaság honlapján folyamatosan hozzáférhető és letölthető. A közlekedési társaság a kamerás megfigyelést végző jegykiadó automatáin az erre utaló piktogramot elhelyezi. A közlekedési társaság a kamerás megfigyelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató elérhetőségét a jegykiadó automatában elérhető menüponton keresztül, valamint a honlapján történő közzététellel biztosítja.

9. A felek jogai és kötelezettségei

9.1. A menetjegyek ellenőrzése

- 9.1.1. A menetjegyek ellenőrzését végző autóbusz-vezető, valamint a jegy- és bérletellenőr (továbbiakban: ellenőr) a munkavégzése során közfeladatot ellátó személynek minősül. Az ellenőr fényképes, sorszámmal ellátott kitűzőt visel.
- 9.1.2. Az ellenőrzés során a menetjegy meglétét, az utas kedvezményre való jogosultságát, a díjmentes utazásra jogosító okmányok meglétét, érvényességét, utazási feltételek betartását jogosult ellenőrizni a 9.1.1. pontban megjelölt munkavállaló.
- 9.1.3. Az autóbusz-vezető tevékenységének ellenőrzését az ellenőr végzi. Az ellenőr civil ruhában végzi munkáját, Jegy- és bérletellenőrzési tevékenység ellátására jogosító igazolvánnyal igazolja magát. Az ellenőr tevékenysége során az autóbusz-vezető ellenőrzési feladatait látja el.
- 9.1.4. Az utasnak az autóbusz-vezető és az ellenőr kérésére
- fel kell mutatnia, át kell adnia a megszakítás (átszállás) nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes összes menetjegyét,
 - ellenőrzésre alkalmas módon fel kell mutatnia a kedvezményes árú menetjegy váltására, illetve a díjmentes utazásra jogosító igazolványát, igazolását,
 - személyazonosságát is igazolnia kell.
- 9.1.5. A közlekedési társaság az utazásra jogosultság ellenőrzését követően az utas menetjegyét, utazási okmányait haladéktalanul köteles visszaadni kivéve, ha az Üzletszabályzat vagy a Díjszabás szerint be kell vonni azt. Menetjegy, igazolvány egyebekben csak annak ellenőrzése és adatainak rögzítése céljából és idejére kérhető el az utastól.
- 9.1.6. Ha az utas menetjegyét, díjmentes utazásra jogosító igazolványát ellenőrzéskor nem tudja felmutatni vagy átadni, a közlekedési társaság menetjegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni és kérésre átadni, menetjegye érvénytelennek minősül.
- 9.1.7. Az utas menetjegy nélkül vagy érvénytelen menetjeggyel az utazást nem kezdheti meg. A menetjegy nélkül vagy érvénytelen menetjeggyel utazó utas ellenőrzés esetén pótdíjat köteles fizetni.
- 9.1.8. A közlekedési társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a járaton több alkalommal is végezhet, a menetjegyet felszállás előtt is ellenőrizheti.
- 9.1.9. Az autóbusz-vezető a járatra való felszálláskor az alábbi ellenőrzési feladatokat látja el:
- ellenőrzi az előre váltott menetjegyek és a kedvezményre jogosító igazolvány, igazolás meglétét és érvényességét,
 - ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha
 - ez személyhez kötött utazási jogosultság, vagy
 - a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges.
- 9.1.10. Az ellenőr az utazás tartama alatt - beleértve a járatra történő fel- és leszállást is - bármikor jogosult ellenőrzést végezni. Az ellenőrzése kiterjed:
- az utazási távolságnak megfelelő menetdíj megfizetésének,
 - a menetjegyek meglétének, érvényességének,

- a kedvezményre jogosító igazolványok meglétének, érvényességének,
 - az utazási feltételek betartásának ellenőrzésére.
- 9.1.11. Ha az ellenőrzés során az ellenőr az utazási feltételek megsértését tapasztalja, az utazási feltételeket megsértővel szemben pótdíjat szab ki.
- 9.1.12. Amennyiben az utas a helyszínen kifizeti a menetdíj, viteldíj és a pótdíj összegét, azt az autóbusz-vezetőnél teheti meg. A fizetett menetdíj, viteldíj és pótdíj összegéről nyugtát kap.
- 9.1.13. Amennyiben az utas a pótdíjat a helyszínen nem kívánja rendezni, az ellenőr Tanúsítványt állít ki, valamint menetdíj, viteldíj és pótdíj befizetésére szolgáló készpénz-átutalási megbízásokkal látja el az utast. A Tanúsítvány tartalmazza a tájékoztatást a pótdíjazás okáról, a befizetési határidőről, illetve a jogorvoslati lehetőségekről.
- 9.1.14. Ha az utas nem hajlandó vagy nem tudja igazolni személyazonosságát, az ellenőrnek lehetősége van hatósági személy (rendőr) segítségét kérni, vagy az utast az érvényben lévő utazási feltételek alapján az utazásból kizárni.
- 9.1.15. Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az ajtók kinyitását, illetve az autóbusz tovább haladását.

9.2. Igénybevételi és magatartási szabályok

- 9.2.1. Az utas csak a járat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel az autóbuszra és szállhat le az autóbuszról. Ha a járat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos, kivéve, ha rendkívüli üzemi helyzet esetén az autóbuszvezető ellenkező értelmű tájékoztatást ad. A fel- és leszállási tilalom megszegője a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat köteles megfizetni.
- 9.2.2. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult az autóbuszon tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az autóbusz egyes felszerelési tárgyait, berendezéseit csak az autóbusz-vezető vagy a járatú személyzet más tagja kezelheti, illetve azok az ő engedélyükkel használhatók, kezelhetők. Ezek feltételeiről és részleteiről a járatú személyzet ad tájékoztatást.
- 9.2.3. Minden utas egy ülőhelyet foglalhat el az érvényes menetjegye alapján. Ha az utas figyelmeztetés ellenére egynél több ülőhelyet foglal el, a közlekedési társaság a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat számolja fel a terhére és a jogosulatlanul elfoglalt ülőhelyek felszabadítására kötelezi.
- 9.2.4. Hátzissákkal közlekedő utasoknak - a többi utasra való tekintettel - a járműveken a hátzissákat kézben kell szállítaniuk.
- 9.2.5. Utazás során az autóbusz haladásakor az utasterben az állóhelyen tartózkodó, az autóbusz utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a kapaszkodókat.
- 9.2.6. Az utas utazása teljes ideje alatt (a fel- és leszállást, várakozást is ideértve) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, valamint az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.
- 9.2.7. A közlekedési társaság járművén vagy létesítményében tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja az autóbusz-vezetőt és utastársait. Ezért nem szabad a közlekedési társaság járművén vagy létesítményében

- a) lármázni, bármilyen eszközzel, tárgyval vagy játékszerrel zajt okozni,
- b) szemetelni, dohányozni, elektromos cigarettát vagy más dohányzást imitáló eszközt használni,
- c) szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
- d) kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget vagy más újrahasznosítható hulladékot gyűjteni,
- e) az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni,
- f) a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni,
- g) az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- h) az ülésre
 - védőtakaró nélkül felállni,
 - lábat vagy lábbelit, illetve kézipoggyászt feltenni, vagy
 - a pórázon vezetett kutyát feltenni,
- i) megfelelő indok nélkül a vészjelzőt, vészféket vagy az ajtóvésznyitót működtetni, a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni,
- j) az ajtónak támaszkodni, az ajtók nyitására és zárására szükséges területen tartózkodni vagy a nyitást és zárást bármely más módon akadályozni,
- k) kutyát póráz és szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó zárt szállítóeszköz nélkül szállítani, kivéve indokolt esetben a segítő kutya szállítását,
- l) görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni,
- m) járművel (pl.: autóbuszal, gépkocsival, motorkerékpárral) engedély nélkül a behajtani, ott várakozni és parkolni.

Továbbá nem szabad az autóbuszok fedélzetén fagylatozni, ételt és italt fogyasztani és csomagolatlan vagy nem visszazárhatóan nyitható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni, tartózkodni.

- 9.2.8. Az utazási feltételeket – magatartási szabályokat – az autóbusz-vezető vagy az ellenőr figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a közlekedési társaság a Menetdíjtáblázatban közzétett pótdíjat számítja fel, és intézkedik a felmerült helyreállítási, takarítási költségek megfizetéséről.
- 9.2.9. Ha az utas a megállapított pótdíjat nem fizeti meg, vagy a pótdíj megfizetése után ismételtlen megszegi a szabályokat, a közlekedési társaság az utast a továbbutazásból kizárja, és az utas ellen feljelentést tehet.
- 9.2.10. A közlekedési társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A járatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt a 9.2.8 pont alapján leszállított, az utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.
- 9.2.11. A közlekedési társaság az utazási feltételeket az autóbuszokon és az autóbusz-állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.
- 9.2.12. A többi utas egészségét veszélyeztető, fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti járatl nem utazhat.

9.3. Fel- és leszállás, beszállási sorrend

- 9.3.1. Az utas csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott autóbusz-állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra vagy le az autóbuszról, kivéve, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges (rendkívüli forgalmi helyzet) és ez indokoltá teszi az ettől eltérő helyeken történő le- illetve felszállást. Előre látható rendkívüli forgalmi helyzetről a közlekedési társaság a honlapján nyújt tájékoztatást.
- 9.3.2. Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbuszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a közlekedési társaságot a szerződéskötési kötelezettség az adott autóbusz férőhely-számáig terheli. Ilyen esetben a megállóhelyen várakozók részére az autóbusz-vezető tájékoztatást ad az egyéb utazási lehetőségekről (amennyiben az információ rendelkezésére áll), vagy az információhoz jutás lehetőségeiről.
- 9.3.3. Ha valamely járatot olyan hatósági korlátozású autóbusz végez, amellyel álló utas nem szállítható, a közlekedő autóbusz férőhely-számának az utasok számára kialakított ülőhelyek számát kell tekinteni.
- 9.3.4. Olyan helyközi járatok esetén, melyekre a közlekedési társaság lehetővé teszi az elővételben történő helyjegyvásárlást, az utasok elszállításának sorrendje a következő:
- a) a járatra érvényes jeggyel és helyjeggyel, vagy egyéb utazási jogosultsággal rendelkező utasok,
 - b) az a) pontban meghatározott helyjeggyel és utazási jogosultsággal nem rendelkező fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók,
 - c) menetjeggyel vagy egyéb utazási jogosultsággal igen, de helyjeggyel nem rendelkező utasok.
- Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó.
- 9.3.5. Olyan helyközi járatok esetén, melyekre a közlekedési társaság nem teszi lehetővé az elővételben történő helyjegyvásárlást, az utasok elszállításának sorrendje a következő:
- a) jeggyel nem rendelkező fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók,
 - b) utazáshoz előre váltott menetjeggyel rendelkező utasok,
 - c) bérlettel vagy más utazási okmánnyal, és utazási jogosultsággal rendelkezők,
- Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó.
- 9.3.6. A 9.3.4. és a 9.3.5. pontokban foglalt elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a járműre fel- és leszállást megkönnyítő berendezéssel.
- 9.3.7. Helyi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.
- 9.3.8. Az utasnak a fel- és leszállás helyileg meghatározott rendjét (ajtók használata stb.) meg kell tartania. Felszállás főszabály szerint az autóbusz első aytájánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkocsival utazók), azt a közlekedési társaság külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli a járművön.

- 9.3.9. A távirányítású ajtók csukódására figyelmeztető hang- és/vagy fény jelzés működésbe lépésekor a le- és felszállást haladéktalanul be kell fejezni, a jelzés időtartama alatt a le- és felszállást megkezdeni tilos. Nyitott ajtóval az autóbusz nem indítható el.
- 9.3.10. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával jeleznie, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbusz-vezetővel szóban közölnie kell. A leszállási szándék jelzésének elmulasztásából vagy a nem megfelelő jelzésből származó kárért a közlekedési társaság nem felelős. A leszállási szándék időben és megfelelő módon való jelzése esetén az autóbusznak a menetrendben meghirdetett megállóhelyen való meg nem állásáért a közlekedési társaság a felelős.
- 9.3.11. A járat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.
- 9.3.12. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbusz-vezető engedélyével szabad kiszállniuk.

9.4. Ülőhely biztosítása

- 9.4.1. A közlekedési társaság meghatározott helyközi járatokra elővételben kötelező helyjegy vásárlását, vagy fakultatív helyjegyvásárlási lehetőséget írhat elő. A csak ülő utast szállító járatok elsősorban a járat indulása előtt, a külön meghirdetett időpontig elővételben megvásárolt helyjeggyel vehetők igénybe. Az elővételben megvásárolt menetjeggyel és helyjeggyel nem rendelkező utasoknak az autóbusz-vezető csak akkor ad el menetjegyet a fedélzeten, ha a lefoglalt, valamint a távolabb felszálló és helyfoglalással rendelkező utasok részére fenntartott ülőhelyeken kívül még van az autóbuszon szabad ülőhely.
- 9.4.2. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt előzetesen biztosította vásárlásával, vagy a fennmaradó ülőhelyeket más utasok nem foglalták el. Egy utas számára megvásárolt több helyjegy sem jogosítja az utast több ülőhely elfoglalására. A jogosulatlanul lefoglalt ülőhelyet fel kell szabadítani és az ülőhelyet álló utasnak át kell engedni.
- 9.4.3. Közforgalmú belföldi helyközi járatok esetében meghatározott járatokra, és meghatározott megállóhelyről történő helyfoglalásra van lehetőség, mely lehetőségről tájékoztatást nyújtanak a pénztárak, illetve információ található az önkiszolgáló értékesítési csatornákon is.
- 9.4.4. Nemzetközi és meghatározott (csak ülő utasokat szállító autóbusszal végzett) országos járatokon minden utas ülve utazik. A 3 éven aluli gyermek – biztonsága érdekében –, ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem gyermekkocsiban rögzítve utazik, akkor kísérője ölében, illetve külön ülésen ún. mózeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. A fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személyek (várandós anyák, kisgyermekkel utazók, vakok, mozgásukban korlátozottak) számára megjelölt elsőbbségi üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak.
- 9.4.5. A fogyatékossgal élő személy utazásra jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet, ülést a többi utasnak a fogyatékossgal élő utazó részére át kell engednie. A vakok és gyengénlátók, valamint a tartósan mozgásukban korlátozottak helyét a közlekedési társaság a járaton piktogrammal jelöli.
- 9.4.6. A közlekedési társaságnak az ülőhely fenntartására vonatkozó kötelezettsége az előre váltott, menetjeggyhez tartozó helyjegy vagy helyfoglalást is tartalmazó menetjegy esetében csak a jegy érvényességének kezdetét jelölő állomásra (megállóhelyre) vonatkozik. Az ilyen módon lefoglalt ülőhelyeket a közlekedési társaság az (elővételben váltott helyjeggyel) rendelkező utas számára fenntartja. Ha elővételi helyjeggyel nem rendelkező utas a fenntartott ülőhelyet elfoglalja, azt az elővételi helyjegy felmutatójának át kell engednie. Ha az utas az előre váltott

menetjeggyel tartozó helyjeggyel vagy helyfoglalást is tartalmazó menetjeggyel utazását az azokon megjelölt állomáson (megállóhelyen) nem kezdi meg, a közlekedési társaság úgy tekinti, mint aki az utazásáról lemondott. Ilyen esetben az előreváltott helyjegy érvényességi viszonylatán belüli, közbeeső megállóhelyen felszállni kívánó utas a járatot csak akkor veheti igénybe, ha azon a kívánt utazása teljes viszonylatára szabad ülő- vagy állóhely még van, lefoglalt ülőhelyre vonatkozó igényét azonban elveszti.

- 9.4.7. Ahol a járat tartózkodási ideje ezt lehetővé teszi, az utasnak az előzetesen biztosított ülőhelyét vagy férőhelyét legalább 10 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt el kell foglalnia vagy az ülőhely fenntartására vonatkozó igényét az ülőhelyfoglalást biztosító jegy egyidejű felmutatásával a járáti személyzetnek be kell jelentenie. Ennek elmulasztása esetén a közlekedési társaság az ülőhely biztosítását tovább nem vállalja.
- 9.4.8. Azokra a járatokra, illetve azokon az autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken amelyekre, illetve amelyekeken csak előre váltott menetjeggyel lehet a járatra felszállni, a közlekedési társaság a helyet a járat indulási időpontjáig fenntartja.
- 9.4.9. Egyes járatokra szóló elővételi menetjegy, illetve ülőhelyfoglalást biztosító jegy kiadásának lezárási időpontját a közlekedési társaság a Díjszabásban meghatározott időponttól eltérően is meghatározhatja.
- 9.4.10. A közlekedési társaság helyfoglalást csak az adott járatra menetjeggyel már rendelkező vagy azt egyidejűleg megvásárló, valamint az érvényes bérlettel, egyéb utazási igazolvánnyal rendelkező, továbbá az utazásra jegyváltás nélkül is jogosult utasok részére teljesíti. Az előre váltott menetjegyet a helyfoglaláskor be kell mutatni. A lefoglalt ülőhelynek megfelelő járat adatait és az ülőhely számát a közlekedési társaság a menetjegyen tünteti fel vagy külön azokat az adatokat tartalmazó helyjegyet ad ki.

9.5. Kerekesszékekben ülve szállított utasokra vonatkozó feltételek

- 9.5.1. Fogyatékossgal élő utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen biztonságosan rögzíthető.
- 9.5.2. Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engednie. A kerekesszék az autóbuszban a kerekesszékekben ülő utasnak vagy kísérőjének az e célra kialakított helyen, az ott elhelyezett tájékoztatóban foglaltak szerint kell elhelyeznie. Tájékoztató hiányában a kerekesszék az e célra kialakított helyen, a menetirányt tekintve az első korlátnál, a menetiránynak háttal kell elhelyezni, a saját fékberendezésével és ha a kialakított helyen erre a célra felszerelt biztonsági öv is található, akkor a biztonsági övvel is rögzíteni kell.
- 9.5.3. Azon az autóbuszon szállítható kerekesszékekben ülő személy, amelyek forgalmi engedélyében, típusbizonyítványában ez rögzítésre került és csak annyi ilyen kerekesszékekben ülő személy szállítható, amennyi ezen okmányban szerepel.
- 9.5.4. Kerekesszékekkel utazók esetében a közlekedési társaságot szerződéskötési kötelezettség az autóbusz műszaki paramétereiben rögzített feltételeknek megfelelő utazási igényig terheli.
- 9.5.5. Amennyiben ugyanazon járatra több kerekesszékekkel utazni kívánó személy jelzi utazási szándékát, irányadónak az előzetes bejelentést legkorábban megtevő utas utazási szándékát kell tekinteni és utána következőket tájékoztatni kell a legközelebb eljutást biztosító járat közlekedéséről.

- 9.5.6. Ha a kerekesszékkal utazni kívánó személy előzetesen nem jelezte utazási szándékát, azonban utazásra jelentkezik, amennyiben a járatot végző autóbusz szállítására alkalmas és van szabad hely, el kell szállítani.
- 9.5.7. Ha előzetesen be nem jelentett, kerekesszékkal közlekedő személy utazásra jelentkezése esetén már tartózkodik a járatot végző autóbusz kerekesszékben szállított utas és a járatot végző autóbusszal további kerekesszékkal közlekedő utas nem szállítható, a járatot végző autóbusz-vezető köteles jelzéssel élni a forgalomirányító munkatárs felé, aki a járatral azonos viszonylatban közlekedő, következő járatra kerekesszék szállításra alkalmas autóbusz átcsoportosításáról lehetőség szerint gondoskodik.

9.6. Autóbusz-állomások utasforgalmi területeinek használata

- 9.6.1. A közlekedési társaság által működtetett autóbusz-állomásokat, címüket, elérhetőségeiket és az ott igénybe vehető szolgáltatásokat közlekedési társaság honlapján teszi közzé.
- 9.6.2. Az utasok az autóbusz-állomás utasok számára rendelkezésre álló helyiségeit (pl. váróterem, mosdók), berendezéseit és felszerelési tárgyait használhatják.
- 9.6.3. Az autóbusz-állomást nem használhatja
- a) fertőző betegségben szenvedő személy,
 - b) 6 éves életkor alatti gyermek cselekvőképes kísérő nélkül,
 - c) cselekvőképes kísérő nélkül az olyan mértékű fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy, aki szükségletei ellátására önállóan nem képes,
 - d) az ittas vagy bódult személy, továbbá aki botrányosan viselkedik és ezzel vagy más visszatetszést keltő magatartásával az autóbusz-állomás többi használója terhére van ezen magatartását felszólításra sem hagyja abba,
 - e) aki ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbusz-állomást, annak berendezési és felszerelési tárgyait, az autóbuszokat, valamint az autóbusz-állomást használó többi személy testi épségét, ruházatuk vagy poggyászuk épségét veszélyezteti, azokban sérülést vagy egyéb módon kárt okozhat, beszennyezheti azokat.
- 9.6.4. Az autóbusz-állomások területének, azon belül külön a váróterem és egyes más helyiségek használatát, annak időtartamát a közlekedési társaság korlátozhatja. A lehetséges igénybevétel időszakát (nyitvatartási idő) a közlekedési társaság honlapján és a helyszínen teszi közzé.
- 9.6.5. Tilos az autóbusz-állomás területén a 9.2.7. pontban felsorolt tevékenységet folytatni.
- 9.6.6. Tűz-, robbanás- és sugárveszélyes anyag a jogszabályban autóbuszon történő szállításra engedélyezett mértéken felüli mennyiségben az autóbusz-állomás területére sem vihető. Szagával undort keltő anyag sem az autóbusz-állomás várótermébe, sem más helyiségébe nem vihető be.
- 9.6.7. Az autóbusz-állomások területén a gyalogosok és a járművek tartózkodására, mozgására a közúti közlekedés szabályai érvényesek, azok betartása minden ott tartózkodó személyre és járműre kötelező.
- 9.6.8. Valamennyi autóbusz-állomás teljes területén (fedett és nyitott területeken egyaránt) és összes helyiségeiben, valamint az autóbusz-állomás külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül – a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – tilos dohányozni.

9.6.9. Az autóbust-állomást használó személyek kötelesek alávetni magukat az autóbust-állomás személyzete vagy a biztonsági és rendfenntartó szolgálat munkatársainak a rend megőrzésével összefüggő intézkedéseinek.

9.6.10. Az élő állatok szállításának szabályait az autóbust-állomásokon és megállóhelyeken élő állattal történő tartózkodásra is alkalmazni kell.

9.7. Csoportos utazás szabályai

9.7.1. A közlekedési társaság a csoportos utazásokat csak a rendelkezésre álló szabad kapacitás mértékéig tudja és köteles elvállalni.

9.7.2. Csoportos utazás feltételei:

- a) Az utazási szándékot legalább 15 nappal korábban be kell jelenteni a közlekedési társaság honlapján a csoportos utazások bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap megküldésével. Átszállással történő vagy oda-vissza utazás esetén annyi járatra kell a bejelentést megtenni, amennyit a csoport az utazás során igénybe kíván venni.
- b) A közlekedési társaság a bejelentésre írásban 8 napon belül reagál (elfogadja, elutasítja, más alternatívát kínál). A csoportos utazás elfogadás esetén a visszaigazolásban foglaltak szerint érvényesíthető.
- c) Amennyiben a kiinduló állomáson, (megállóhelyen) történő felszállásra vonatkozó menetrendi időpont a reggeli csúcsidőre (5:30-8:00 óra) esik, a csoport utazása csak abban az esetben biztosítható, ha a csoport elszállítására másodréz járat igénybevételére nincs szükség.
- d) A kiinduló és érkező állomások közötti díjszabási távolság csak akkor haladhatja meg a 100 km-t – beleértve az átszállásokat is –, ha a csoport elszállítására másodréz járat igénybevételére nincs szükség.
- e) Hat éven aluli gyermekek csoportos utazása esetében minden tíz gyermekre legalább egy cselekvőképes kísérőnek kell jutnia. A kísérővel utazó utasok járműben való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a személyszállítási szolgáltatás igénybevétele alatt a kísérő gondoskodik. A kísérő kísérői feladatának ellátására alkalmas állapotban a kísért személy utazásának megkezdésétől az utazása végéig a járművön tartózkodik.
- f) A kísérő alkalmasságát az autóbust-vezető nem vizsgálja.

9.7.3. Felszálláskor a menetjegy (helyjegy) mellett a bejelentés visszaigazolását az autóbust-vezetőnek be kell mutatni.

9.8. Kézipoggyász szállítása

9.8.1. Egy utas legfeljebb 1 darab kézipoggyászt vihet magával az útipoggyász fuvarozást is végző autóbust utasterébe, melynek tömege a 10 kg-ot a 9.8.9. f) pont kivételével nem haladhatja meg.

9.8.2. A kézipoggyász közlekedési társaság általi biztosítási összértéke utasonként 100.000 Ft. Az utas ezt meghaladó értékű kézipoggyászt csak saját felelősségére szállíthat.

9.8.3. Kézipoggyász ülőhelyen való elhelyezésével ülőhely nem foglalható el. Az ülőhelyek feletti poggyásztartóban nem helyezhető el folyadékkal töltött edény vagy azt tartalmazó csomag, továbbá olyan tárgy, amely elmozdulhat vagy a poggyásztartó túlterhelését okozhatja.

Kézipoggyászt úgy kell elhelyezni, hogy az az utasok autóbuszon belüli szükséges mozgását ne gátolja, elmozdulás ellen biztosítható legyen és az utasok testi épségében, ruházatában, poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyiban kárt vagy szennyeződést nem okozhasson.

9.8.4. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat előzetesen kézitáskába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.

9.8.5. Kézipoggyászként nem szállítható:

- a) olyan tárgy, amely az utasok testi épségében, ruházatában, poggyászában vagy az autóbuszban kárt okozhat,
- b) olyan tárgy, amely méreténél vagy súlyánál fogva az autóbuszban erre kijelölt helyen nem helyezhető el,
- c) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyag vagy az ezeket tartalmazó eszköz a 9.8.18. pont kivételével,
- d) olyan eszköz, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Kormányrendelet értelmében tilos,
- e) kísérő nélküli csomag, kivétel ez alól a közlekedési társaság által külön szerződés alapján szállított csomag (pl. vérkészítmény).

9.8.6. Fegyvert és lőszert – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.

9.8.7. A fogyatékossgal élők vagy csökkent mozgásképességű személyek mozgását segítő alábbi gyógyászati segédeszközt (kerekeszék, járókeret, rollátor, bot, mankó, sétapálca) az arra rászoruló utas díjfizetés nélkül bármely arra alkalmas autóbuszban szállíthatja.

9.8.8. A jármű utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x50x80 cm-es méretet nem haladhatja meg, kivéve utasonként 1 darab

- a) babakocsit, gyermekbiztonsági rendszereket, gyermekülést,
- b) esernyőt,
- c) tokba helyezett hordozható hangszert,
- d) sírkoszorút,
- e) összecsucott hagyományos (emberi erővel hajtott) rollert.

A babakocsit az autóbuszban elsősorban a többcélú térben kijelölt helyen kell elhelyezni és elmozdulás ellen rögzíteni.

9.8.9. Elektromos rollerek szállítására vonatkozó szabályok:

- a) ha az autóbuszban többcélú tér van kijelölve, úgy az utasterben történő szállítás ezen a területen lehetséges, amennyiben az utasforgalmi tényezők lehetővé teszik. Az elektromos roller elmozdulásának megakadályozásáról az utasnak kell gondoskodnia az utazás teljes tartama alatt. Az elektromos roller elhelyezése nem akadályozhatja az utasforgalmat, nem zárhatja el a kijáratokat és a közlekedőfolyosókat,
- b) a jármű utasterében a többcélú térben maximum 1 darab elektromos roller szállítása engedélyezett befékezett, kikapcsolt állapotban,
- c) amennyiben ugyanazon járáttal egyidejűleg egynél több elektromos roller szállítására van igény, az elektromos roller szállításában elsőbbsége a már a járáttal utazó utasnak van, a felszállásra elektromos rollerrel jelentkezők sorrendjére pedig az elszállítási sorrendre

vonatkozó szabályok érvényesek, amennyiben a szabad kapacitás betelt, úgy az utazást, beleértve a roller elszállítását a társaság megtagadhatja,

- d) poggyásztartóval rendelkező autóbuszok esetében a kézipoggyászként szállított elektromos rollerek kizárólag a poggyásztartóban helyezhetők el, összecsukott, kikapcsolt befékezett állapotban.
- e) a poggyásztérben a rendelkezésre álló kapacitás erejéig szállítható elektromos roller úgy, hogy az az utasok útipoggyászána elhelyezését ne akadályozza,
- f) az elektromos roller tömege nem haladhatja meg a 20 kg-ot,
- g) az elektromos roller teljesítménye nem haladhatja meg a 300 W-ot,
- h) az utasnak gondoskodni kell az elektromos roller megfelelő tisztasági állapotáról – a roller nem okozhat szennyeződést más utasok ruházatában vagy poggyászában, amennyiben az elektromos roller állapota a jármű vagy az utastársak tisztaságát veszélyezteti (szennyezést okozó részek csomagolásának hiánya), a járművezető jogosult a szállítás megtagadására,
- i) amennyiben az utas nem tartja be az elektromos rollerek szállításával kapcsolatos előírásokat, úgy a társaság az utazást megtagadhatja, illetve az utast a továbbutazásból kizárhatja.

9.8.10. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

9.8.11. Az autóbusz-vezető a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba.

9.8.12. A közlekedési társaság megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely

- a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,
- b) az autóbust megrongálhatja vagy beszennyezheti,
- c) a felső csomagtartón nem helyezhető úgy el, hogy onnan ne lógjon túl.

9.8.13. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a járműbe, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a közlekedési társaság a megtett útra poggyászdarabonként felszámolja a Menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat.

9.8.14. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyét annak érvénytartamán belül.

9.8.15. Autóbuzson elektromos moped és 300 W-nál nagyobb teljesítményű elektromos rásegítésű motorral ellátott kerékpár nem szállítható.

9.8.16. Kézipoggyászként az autóbuzs utasterébe súlya vagy mérete miatt be nem vihető tárgy útipoggyászként feladható, ha a járat útipoggyász-fuvarozást végez és az arra vonatkozó feltételek azt nem tiltják.

9.8.17. Kézipoggyászra vonatkozó egyedi szabályok a regionális és elővárosi járatokon, valamint azokon az országos járatokon, amelyet poggyásztartóval, poggyászszekekrénnyel nem rendelkező autóbuzs végez:

Az utas legfeljebb 2 darab kézipoggyászt vihet magával, melyek darabonként nem haladhatják meg a 100x50x50 cm-es méretet és darabonként a 20 kg tömeget, kivéve utasonként 1 darab

- a fogyatékkal élők vagy csökkent mozgásképességű személyek mozgását segítő alábbi gyógyászati segédeszközök: kerekesszék, járókeret, rollátor, bot, mankó(k), sétabot,

- gyermekkocsit,
- esernyőt,
- tokba helyezett hordozható hangszert,
- sífelszerelést (szánkót, snowboard), sírkoszorút,
- összecukott, hagyományos (emberi erővel hajtott) rollert,
- elektromos rollerek szállítására a 9.8.9. és a 9.9.6. pontok előírásai az irányadók.

A gyermekkocsit az autóbuszban elsősorban a kerekesszék szállítására kijelölt helyen kell elhelyezni és elmozdulás ellen rögzíteni.

9.8.18. Propán-bután gáz személyenként 1 db, legfeljebb 5 kg töltetű palackban vihető be az olyan autóbuszba, ahol biztonságosan rögzíthető az utasok mozgásának akadályozása nélkül. A gázpalackot az autóbuszban zárt állapotban, védőkupakkal ellátva – állítva – úgy kell elhelyezni és rögzíteni, hogy el ne mozdulhasson.

9.8.19. Éghető folyadék nem szállítható az autóbusszal. Összetevőként éghető folyadékot tartalmazó élelmiszerek, háztartási cikkek, lakkok, festékanyagok stb., valamint ezek oldószerei személyenként legfeljebb 5 liter mennyiségben vihetők be az autóbuszba.

9.8.20. Kerékpár csak a kerékpár szállítására alkalmas autóbuszokon szállítható, amit a közlekedési társaság az autóbuszban külön feltüntet.

9.8.21. Belső égésű motorral hajtott eszköz szállítására tilos.

9.8.22. Elektromos kerékpárok, rollerek és kerekesszékek töltése az autóbuszban tilos.

9.8.23. A 12 éven aluli gyermek kerékpárt csak felnőtt kíséretében vihet magával.

9.8.24. A közlekedési társaság kerékpár elszállítását csak a rendelkezésre álló kapacitás mértékéig vállalja.

9.8.25. A kizárólag Budapest agglomerációs közlekedésében alkalmazandó egyedi szabályok:

Minden utas, tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást, valamint átjárást nem akadályozó

- a) legfeljebb 2 db 40x50x80 vagy 2 db 20x20x200 cm méretet meg nem haladó, kézipoggyászt, vagy
- b) 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg becsomagolt facsetet, 1 db gyermekkocsit, 1 db kerekesszék, vagy
- c) 1 db kisméretű, legfeljebb 41 cm külső kerékátmérőjű kerékpárt, rollert, méretkorlát nélkül az összecukott kerékpárt (továbbiakban együttesen: kisméretű kerékpár) szállíthat díjtanul.

A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja. Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve megfelelő szállítóeszközben szállítható.

9.9. Útipoggyász szállítás

9.9.1. Országos és nemzetközi járat utasai a magukkal vitt tárgyakat, csomagokat stb. útipoggyászként történő fuvarozásra feladhatják, ha a járatot végző autóbusz rendelkezik poggyásztartóval, kerékpártartóval. A regionális, elővárosi és agglomerációs, valamint a csomagterrel nem rendelkező országos személyszállítást végző autóbuszokon a közlekedési

társaság az útipoggyász kézipoggyászként való szállítását teszi lehetővé. Az útipoggyász fuvarozást végző járatokat menetrendben külön nem jelöli meg.

- 9.9.2. Egy utas legfeljebb 2 darab útipoggyász szállítását kérheti, melyek mérete és tömege darabonként a 100x50x50 cm-t, és a 20 kg-ot nem haladhatja meg.
- 9.9.3. Az útipoggyász fuvarozási szerződés alapján a közlekedési társaság az útipoggyásznak az utasnak a járáttal elérhető célállomására történő továbbítására és ott történő kiszolgáltatására, az utas a Díjsszabásban megállapított díj fizetésére köteles.
- 9.9.4. Útipoggyászként nem továbbítható:
- olyan tárgy, amelynek fuvarozását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,
 - olyan tárgy, amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el,
 - olyan tárgy, amely az utasok poggyászaiban vagy más küldeményekben kárt okozhat, illetve beszennyezheti azokat,
 - olyan tárgy, amely a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.
 - elektromos moped és elektromos (akkumulátoros) kerekesszék,
 - élő állat vagy élő állatot tartalmazó poggyász.
- 9.9.5. Ha az autóbusz poggyásztérében vagy az egyéb, az útipoggyászok továbbítására szolgáló helyen elhelyezhető, akkor mérethatárookra való tekintet nélkül, útipoggyászként feladható még:
- kerekesszék, járókeret, rollátor (díjmentesen),
 - gyermekkosci,
 - tokba helyezett hordozható hangszer,
 - sífelszerelés (szánkó, snowboard),
 - sírkoszorú,
 - összecsukható kerékpár vagy hagyományos (emberi erővel hajtott) roller,
 - kerékpár, ha az autóbusz rendelkezik kerékpártartóval.
- 9.9.6. Elektromos rollerek szállítására vonatkozó szabályok:
- poggyásztartóval (oldalládával) rendelkező autóbuszok esetében az elektromos rollerek kizárólag a poggyásztartóban helyezhetők el, összecsukott, kikapcsolt befékezett állapotban.
 - amennyiben ugyanazon járáttal egyidejűleg egynél több elektromos roller szállítására van igény, az elektromos roller szállításában elsőbbsége a már a járáttal utazó utasnak van, a felszállásra elektromos rollerrel jelentkezők sorrendjére pedig az elszállítási sorrendre vonatkozó szabályok érvényesek, amennyiben a szabad kapacitás betelt, úgy az utazást, beleértve a roller elszállítást a társaság megtagadhatja,
 - az elektromos roller tömege nem haladhatja meg a 20 kg-ot,
 - az elektromos roller teljesítménye nem haladhatja meg a 300 W-ot,
 - az utasnak gondoskodni kell az elektromos roller megfelelő tisztasági állapotáról – a roller nem okozhat szennyeződést más utasok poggyászában, amennyiben a roller állapota a jármű tisztaságát veszélyezteti (szennyezést okozó részek csomagolásának hiánya), a járművezető jogosult a szállítás megtagadására,
 - amennyiben az utas nem tartja be az elektromos rollerek szállításával kapcsolatos előírásokat, úgy a társaság az utazást megtagadhatja, illetve a továbbutazásból kizárhatja.

- 9.9.7. A közlekedési társaság alkalmazottja az útipoggyászként feladott küldemény tartalmát az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az szállításból kizárható tárgyat tartalmaz.
- 9.9.8. Ha az utas olyan tárgyat adott fel, amely az útipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a közlekedési társaság a megtett útra poggyászdíjmentesen felszámolja a Díjszabásban meghirdetett pótdíjat
- 9.9.9. Az utas útipoggyászt csak arra a járatra adhat fel, amelyiken utazik és legfeljebb addig a megállóhelyig, ameddig a menetjegye érvényes. A rendeltetési állomásig érvényes menetjegyet feladásakor fel kell mutatni. A közlekedési társaság az útipoggyászt megjelöli és az utas részére elismervényt (poggyászszelvényt) ad az átvételről. Az utas köteles az útipoggyász feladását az autóbusz-vezetőnek jelezni, poggyászszelvényt igényelni és a poggyászt megjelölésre és elhelyezésre a személyzetnek átadni. Ennek elmulasztása esetén a közlekedési társaságot felelősség nem terheli.
- 9.9.10. Útipoggyászt az autóbusz-vezetőnél a járatnak az autóbusz-állomáson vagy megállóhelyeken való tartózkodási ideje alatt kell feladni.
- 9.9.11. A menetrendben külön megjelölt megállóhelyeken a közlekedési társaság poggyászkezelést (felvétel- illetve kiszolgáltatás) nem végez.
- 9.9.12. A közlekedési társaság az útipoggyásznak vagy csomagolásának külsőleg észrevehető sérülését vagy meg nem felelő állapotát, valamint a csomagolás hiányát a poggyászszelvényre ráírja, és ha az utas a poggyászszelvényt elfogadja, ezzel elismeri az útipoggyásznak, illetőleg a csomagolásnak a poggyászszelvényre feljegyzett állapotát. A le nem zárt bőröndöt a közlekedési társaság hiányosan csomagolt útipoggyásznak tekinti.
- 9.9.13. Az útipoggyásznak az autóbusz poggyászterébe vagy az egyéb, a poggyászok továbbítására szolgáló helyére való berakását, elhelyezését, valamint a fuvarozás végeztével onnan a kiadását a közlekedési társaság alkalmazottja végzi.
- 9.9.14. Az utasnak az útipoggyász fuvarozásáért a Menetdíjtáblázatban megállapított viteldíjat a feladásakor kell megfizetnie. A feladás után felmerülő költségek (pl. a rendeltetési helyen át nem vett útipoggyász értékesítéssel összefüggő költsége stb.) az útipoggyász átvevőjét, illetve tulajdonosát terhelik.
- 9.9.15. A közlekedési társaság az útipoggyászt annak a járatnak a megérkezése után, amellyel azt továbbítani kellett, a poggyászszelvény visszaadása és az esetleg még ki nem egyenlített költségek megfizetése ellenében kiszolgáltatja. A közlekedési társaság a poggyászszelvény felmutatójának átvételi jogosultságát nem vizsgálja.
- 9.9.16. A közlekedési társaság a poggyászszelvény visszaadása nélkül az útipoggyászt csak abban az esetben szolgáltatja ki, ha a kiszolgáltatást követelő személy személyazonosságát igazolja és átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervénynek tartalmaznia kell az átvevő nevét, pontos lakcímét, személyazonosító igazolványának számát, az elveszett poggyászszelvény számát, az útipoggyász tartalmának részletes felsorolását és az átvevő aláírását. Útipoggyász kiszolgáltatása poggyászszelvény helyett átvételi elismervény ellenében csak a végállomáson történhet, az összes többi útipoggyász kiadását követően.
- 9.9.17. A célállomáson az autóbusz megérkezésekor át nem vett (autóbuszon maradt) útipoggyászt a közlekedési társaság kijelölt telephelyére vagy autóbusz-állomására szállítja, ahol azt egy évig a Polgári Törvénykönyv megbízás nélküli ügyvitelre vonatkozó szabályai szerint megőrzi. Az át nem vett útipoggyász megőrzéséért a közlekedési társaság a Menetdíjtáblázatban

meghatározott őrzési díjat számítja fel, a szállítás napját követő naptól. A ki nem szolgáltatható darabok értékesítésének költségét a közlekedési társaság felszámítja.

- 9.9.18. Ha a közlekedési társaság az útipoggyász sérülését vagy hiányát észleli vagy gyanítja, illetőleg, ha az utas az útipoggyász kiszolgáltatásakor kármegállapítást kér, a közlekedési társaság az útipoggyászt megvizsgálja, és erről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolatát az utas részére át kell adni. A jogosult utas az útipoggyász átvételét megtagadhatja, ha a közlekedési társaság a sérülést vagy hiányt nem igazolja, illetőleg kívánsága ellenére jegyzőkönyvet nem vesz fel.
- 9.9.19. Az itt nem szabályozott kérdésekben az útipoggyász fuvarozására, a szerződő felek (az utas és a közlekedési társaság) jogaira és kötelezettségeire, valamint a szerződés teljesítésére a közúti áru fuvarozásra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.
- 9.9.20. Autóbusz-vonóhorogra szerelt kerékpártartón történő kerékpárszállításra vonatkozó egyedi szabályok:
- a) Kerékpárszállítás kizárólag külön Hirdetményben közzétett vonalakon, járatokon és megállóhelyeken, a rendelkezésre álló - általában 3 darabos - kapacitás erejéig, és csak előzetes bejelentés, és elővételi jegyvásárlás esetén lehetséges.
 - b) Utasonként 1 db kerékpár szállítható.
 - c) A kerékpárszállításért a közlekedési társaság belföldi forgalomban a Menetdíjtáblázatban meghatározott díjat számítja fel.
 - d) A szállítani kívánt kerékpárokat csak az autóbusz-vezető helyezheti el a kerékpárszállító berendezésen és veheti le onnan őket. A kerékpárokon csomag, kerékpártáska, kerékpárdozoz felszerelve nem lehet.
 - e) A rendeltetési állomásig érvényes menetjegyet feladásakor fel kell mutatni.
 - f) A közlekedési társaság az autóbusz-vezető által átvett kerékpárok szennyeződéséért felelősséget nem vállal. A közlekedési társaság felé szállítási kötelezettség a kerékpároknak nem áll fenn.
 - g) A kerékpár súlya a 20 kilogrammot nem haladhatja meg. A kerékpár kizárólag normál férfi vagy női váz kialakítású lehet, legfeljebb 60 mm váz átmérővel. Különleges kialakítású kerékpárok szállítása nem lehetséges. Kosarat, egyéb tartót a szállítóra való felhelyezés előtt el kell távolítani a kerékpárról.
 - h) Az utas kerékpárt csak azzal a járatval szállíthat, amellyel utazik és legfeljebb addig a megállóhelyig, ameddig az utas jegye érvényes.
 - i) Az utasnak 15 perccel a járat indulása előtt kötelező kerékpárjával együtt megjelennie az autóbusznál. Ha ezt a feltételt nem teljesíti, a közlekedési társaság kerékpárja elszállítását megtagadhatja, abban az esetben is, ha elővételben megvásárolt kerékpárjeggyel rendelkezik.
 - j) Az elővételben megvásárolt kerékpárjegyekre módosítás/visszatérítés nem lehetséges, az utas menetjegyének módosítása/visszaváltása esetén sem.

9.10. Élő állatok szállítása

- 9.10.1. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas zárt szállítóeszközben (pl.: kosár, ketrec, láda) élő állatot is bevihet az autóbuszba, feltéve, ha az biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a jármű berendezéseit megóvja.

- 9.10.2. A 9.10.1. ponttól eltérően, élőállat viteldíj megfizetése ellenében autóbuzsonként egyidejűleg egy kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható (kivéve Budapest közigazgatási határán belüli kutyaszállítás szabályaira vonatkozóan).
- 9.10.3. Amennyiben ugyanazon járáttal egyidejűleg egynél több pórázon vezetett kutya szállítására van igény, a kutya szállításában elsőbbsége a már a járáttal utazó utasnak van, a felszállásra pórázon vezetett kutyával jelentkezők sorrendjére pedig az elszállítási sorrendre vonatkozó szabályok érvényesek.
- 9.10.4. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a közlekedési társaság személyzetének fel kell mutatnia.
- 9.10.5. A három hónapnál fiatalabb kölyökkutya esetében – ha életkora egyértelműen igazolható – nem kell oltási bizonyítványt felmutatni. Ha az utas a szükséges igazolást nem tudja felmutatni, a közlekedési társaság az utast és kutyáját kizárja az utazásból.
- 9.10.6. A segítő kutya és a szolgálati kutya, továbbá a mindezen célból kiképzés alatt álló kutya díjmentesen szállítható, azzal a feltétellel, hogy a kiképzés alatt álló kutya csak kiképzővel utazhat, valamint egy kiképzővel egy kiképzés alatt álló kutya utazhat. A segítő kutya szállításán a szájkosár és a póráz használata indokolt esetben mellőzhető.
- 9.10.7. Beteg, fertőző kutya, élő állat az autóbuzson nem szállítható.
- 9.10.8. A közlekedési társaság az autóbuzs kialakításától és a forgalmi viszonyoktól függően az élő állatok szállítását tovább korlátozhatja, illetve jogában áll az egy járaton az utastérben fuvarozható állatok legnagyobb számát meghatározni.
- 9.10.9. Az autóbuzsba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha az élő állat az utasokra veszélyes vagy a magatartásával veszélyt jelenthet, az utasokat magatartásával zavarhatja vagy félelmet kelthet a közlekedési társaság az élő állat szállítását és az azt szállító utas utazását megtagadhatja, illetve a szállításból kizárhatja.
- 9.10.10. A segítő és a szolgálati kutya nem számít bele a szállítható kutyák számába. A segítő és a szolgálati kutya a járművek ülésén nem szállítható.
- 9.10.11. A kutya szállításáért fizetendő díj meghatározásának részletes feltételeit a Díjszabás, a díj mértékét a Menetdíjtáblázat tartalmazza.
- 9.10.12. Mérgezni képes (mérget termelő) állat (mérges kígyó, skorpió, pók stb.) az autóbuzszal nem szállítható.

9.11. Egyenlő bánásmód biztosítása

- 9.11.1. A közlekedési társaság adott helyszínen rendelkezésre álló állomási és járatkísérő személyzete köteles a be- és kiszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és – térítésmentesen – minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében
- a) a fogyatékosággal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességűeknek,
 - b) az időseknek,
 - c) a kisgyermekkel utazóknak és a várandós anyáknak.
- 9.11.2. A 9.11.1 pontban felsorolt személyekre vonatkozó képjellel megjelölt üléshelyeket a közlekedési társaság a kerekesszékekkel közlekedők és más rászorultak számára tartja fenn. A közlekedési társaság a kerekesszéket és más mozgást segítő eszközt díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja.

9.11.3. A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű utasnak a kedvezmény igénybe vételére jogosító okmánnal kell rendelkeznie. A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű utas a feláras járaton köteles megfizetni a megfelelő felárat.

9.11.4. A segítségnyújtás iránti igényről legalább **3624** órával az utazás tervezett megkezdése előtt értesíteni szükséges a közlekedési társaságot. Amennyiben az utas többszöri utazásra jogosító jeggyel rendelkezik, elegendő egy értesítés, ha abban a további utazások időpontjáról elegendő információ áll rendelkezésre. Egy utas egy utazásához csak egy járatot (átszállás esetén járatok egymást követő sorát) jelölhet meg megrendelésében. Az indokolatlan, szükségtelen, vagy az időben le nem mondott megrendelés által okozott többletköltségeinek megtérítését a közlekedési társaság az utastól követelheti. A megrendelt szolgáltatás teljesítését a közlekedési társaság akkor vállalja, ha az utas a kiindulási állomásán 15 perccel a járat menetrend szerinti indulási ideje előtt megjelenik.

9.11.5. A szolgáltatás megrendelése, illetve információkérés a szolgáltatásokról történhet e-mailben, postai úton írásban és telefonon. A megrendelés megkönnyítéséhez a közlekedési társaság megrendelő lapot tesz közzé a honlapján, amely tartalmazza az utazás megszervezéséhez szükséges, kötelezően kitöltendő adatokat. Amennyiben az utas az utazás megszervezéséhez szükséges adatokat nem bocsátja a közlekedési társaság rendelkezésére, úgy az utazás megszervezése visszautasítható. Az utas személyazonosító és kapcsolattartási adatait elegendő az első megrendeléskor megadni, minden további utazás esetén – amennyiben az utas adataiban nem történt változás – elegendő az utas azonosításához szükséges személyes adatok megjelölése és arra való hivatkozás, hogy 5 éven belül adott már le utazási igényre irányuló megrendelést.

- A megrendelés e-mail címe: segitsenyujtas@mafcsoport.hu;
- A megrendelés írásban, postai úton a következő címre küldhető el: MÁV Személyszállítási Zrt. Üzemeltetési Szervezet, 1091 Budapest, Üllői út 131.
- Telefonos úton a 06 80 630-053 ingyenesen hívható telefonszámon adható le a megrendelés.
- Személyesen a személyes ügyfélszolgálatokon, az Utascentrum megnevezésű utaskapcsolati ügyfélpontokon.

9.12. Segítségnyújtásban érintett helyszínek, támogatások

9.12.1. A közlekedési társaság – kérésre, a teljesíthetőség megvizsgálását követően – biztosítja a fogyatékossgal élők számára a segítségnyújtást.

9.12.2. A segítségnyújtásra vonatkozó igény a közlekedési társaság által üzemeltetett, személyzettel ellátott autóbusz-állomásokon kérhető, illetve kezdeményezhető, amelyek elérhetőségeit közlekedési társaság a honlapján teszi közzé (<https://mafcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>).

9.12.3. Segítség az autóbusz-állomás **forgalmi**-személyzete, **a társaság által kirendelt munkatárs** vagy az autóbusz-vezető az alábbiak szerint nyújt:

- a) kijelölt helyszínek (információs hely, váróterem, induló kocsiállás) megközelítésének biztosítása az állomás nyitvatartási idejében,
- b) az előzetesen bejelentett utazáshoz a járatot végző autóbuszra beszállítás és helyfoglalás biztosítása, a kerekesszéket használók segítése beüléskor, illetve kiszálláskor,
- c) poggyászok behelyezése a jármű csomagterébe és onnan kivétele,
- d) az utazás befejezése esetén a járműből történő leszállás segítése,

e) mozgást segítő kutyával történő felszállás és helyfoglalás biztosítása mind az állomás nyitvatartási idejében, mind nyitvatartási időn kívül.

9.12.4. A segítségnyújtás iránti igényt a közlekedési társaság által közlekedtetett járatokra vonatkozóan legalább **36-24** órával a segítség igénybevétele (utazásának megkezdése) előtt kell bejelenteni – a közlekedési társaság honlapján közzétett – alábbi elérhetőségeken:

a) Online adatlapon: [tps://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/szolgáltatások/akadálymentes-utazás/belföld](https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/szolgáltatások/akadálymentes-utazás/belföld)

b) e-mailben: segitsegyujtas@mavcsoport.hu címre a pénztárakban átvehető vagy a társaság honlapjáról letölthető nyomtatott űrlapot szkennelve vagy befotózva visszaküldve.

c) telefonon: a MÁVDIREKT-en keresztül a 06 (80) 630 053 Magyarországról ingyenesen hívható telefonszámon.

d) Személyesen: az autóbusz-állomások pénztáraitban nyitvatartási időben, a személyes ügyfélszolgálatokon és a Budapest-Keleti pályaudvaron található Utascentrumban átvehető űrlapot kitöltve visszaküldve a b) pontban megjelölt e-mail címre.

a) személyesen az autóbusz-állomások segítségnyújtásra megjelölt pontjain nyitvatartási időben,

b) telefonon a +36 80 630 053 telefonszámon,

e) e-mail ben: segitsegyujtas@mavcsoport.hu központi e-mail címen.

9.12.5. A segítségnyújtásra vonatkozó igénybejelentésben megjelölt utazási szándék teljesíthetőségére közlekedési társaság **24 órában belül** a bejelentő megadott elérhetőségén visszajelzést ad.

9.12.6. Ha a 9.12.4. pont szerinti bejelentés nem történt meg, közlekedési társaság mindent elkövet annak érdekében, hogy a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy az általa vásárolt jeggyel az induló járatra felszállhasson, a csatlakozó járatra átszállhasson vagy az érkező járatról leszállhasson.

9.12.7. Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotokra hivatkozással csak akkor tagadható meg, ha

a) jogszabályi vagy hatósági előírás alapján egészségügyi és biztonsági követelmények teljesítése érdekében az szükséges, vagy

b) az autóbusz vagy az utazás alkalmával használni tervezett megállóhelyek, autóbusz-állomások kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk fizikailag nem lehetséges.

9.12.8. Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt, kivéve, ha nemzetközi utazásnál az érintett országban a gyermekülés használata kötelező. Gyermekkocsiban a kisgyermek csak a kocsit rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható, amennyiben az autóbuszon a gyermekkocsi elhelyezésére kijelölt hely áll rendelkezésre. A gyermekkocsi autóbuszban való szállításának szabályait jelen fejezet 9.8. pontja tartalmazza.

9.12.9. Fogyatékkal élő személyek vagy csökkent mozgásképességű személyek kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyek e célra kijelölt területtel rendelkeznek. Kerekesszékes utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékes utazó részére át kell engednie. A kerekesszék az autóbuszban a kerekesszékben ülő utasnak vagy kísérőjének az e célra kialakított területen, az ott elhelyezett tájékoztatóban foglaltak szerint kell elhelyeznie. Tájékoztató hiányában a kerekesszék az e célra kialakított területen, a menetirányt tekintve az első korlátnál, a menetiránynak háttal kell elhelyezni. A kerekesszék a saját fékberendezésével, és ha a kialakított helyen erre a célra felszerelt biztonsági öv is található, akkor a biztonsági övvel is rögzíteni kell az utasnak vagy a kísérőjének.

formázott: Behúzás: Bal: 0,63 cm, Nincs felsorolás vagy számozás

formázott: Betűtípus: 11,5 pt

- 9.12.10. A fogyatékossgal élő és mozgásukban korlátozott személyek utazási jogosultságának részletes szabályait jelen fejezet 9.11. pontja tartalmazza.
- 9.12.11. Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra a kerekesszéssel, mozgást segítő eszközzel utazásra jelentkező magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy. A kísérővel utazó utas autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni. A kísérő személy számára lehetőség szerint a kerekesszéssel közlekedő utas mellett kell helyet biztosítani.


10. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

10.1. TELEBUSZ

A TELEBUSZ járatok teljes egészében igényvezérelt módon közlekedő járatok (a továbbiakban TELEBUSZ járat vagy igényvezérelt járat), amelyek csak abban az esetben indulnak el, ha arra előzetes utazási igény került bejelentésre.

10.1.1. A TELEBUSZ járatok kizárólag a menetrendben jelzett megállóhelyeken, vagy településeken állnak meg, az útvonalon elhelyezkedő köztes településeken áthaladnak, illetve az útvonalon rendszeresített, de a menetrendben fel nem tüntetett egyéb megállóhelyeknél nem állnak meg.

10.1.2. Az igényvezérelt járatokról az érintett megállókban külön hirdetmény kerül kihelyezésre.

10.1.3. A MÁV-csoport elektronikus menetrendi keresőiben (emma.mav.hu, jegy.mav.hu valamint az Applikáció) alkalmazott piktogram a TELEBUSZ járatok jelölésére: 

10.1.4. Az utasnak az utazási szándékot legkorábban 7 nappal, legkésőbb 60 perccel a TELEBUSZ járat végállomásról történő indulása előtt előzetesen be kell jelentenie:

- A MÁV-csoport honlapján elérhető űrlapon, vagy
- a MÁVDIREKT telefonszámain:
 - +36 (1) 349-4949
 - +36 (20/30/70) 499-9999

10.1.5. Utazási szándékot csak tényleges naptári napra és járatra lehet jelezni, szakaszokra nem adható le igény. A bejelentéskor kötelezően meg kell adni legalább a bejelentő nevét, az utazni kívánó személyek számát, az utazás napját és időpontját, valamint a vonal- és járatszámot. A bejelentés módjától függően megadandó vagy megadható a bejelentő e-mail címe, illetve telefonszáma, továbbá egyéb megjegyzés az igényléssel kapcsolatban.

10.1.6. Az igény bejelentésekor az utas visszajelzést kap, ha a kiválasztott járatl az utazni kívánó személyek nem tudnak elutazni, mert azon nincs megfelelő mennyiségű szabad hely. A TELEBUSZ járatot a bejelentéskor megadott személyek vehetik igénybe, további személyek utaztatása csak rendelkezésre álló szabad kapacitás esetén történhet, a járművezető döntése alapján.

10.1.7. Az igényvezérelt járatokra elővételi menetjegy értékesítés nem történik, jegyváltás kizárólag a járművön lehetséges.

10.1.8. Az igényvezérelt járatokra érvényesek továbbá az előre váltott vármegye- és országbérletek, Vármegye²⁴ és Magyarország²⁴ napijegyek, illetve a díjmentes utazásra jogosító igazolványok.

10.2. Poggyászmegőrzés

A közlekedési társaság a poggyászmegőrző szolgáltatást csak meghatározott autóbusz-állomásokon szerződéses partner által biztosítja, amelyekről honlapján nyújt tájékoztatást (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>).

A közlekedési társaság a poggyászmegőrző szolgáltatásért nem felel.

10.3. Különjázat

10.3.1. A közlekedési társaság az autóbusz – gépjárművezetővel együtt történő – rendelkezésre bocsátásra kötött szerződésben (Különjáratú fuvarozásra vonatkozó vállalási feltételek) – az Sztv.-ben meghatározott szerződéses és különjáratú személyszállítás céljából – meghatározott számú, típusú, komfort fokozatú és férőhelyű autóbust bocsát a megrendelő rendelkezésére.

10.3.2. A személyszállítási feladatokat – beleértve az útvonalat, a megállások helyét és időtartamát – a felek a szerződésben határozzák meg. A felek a szerződésben abban is megállapodhatnak, hogy a személyszállítási feladatokat a megrendelő közvetlenül a gépjármű vezetőjével közli. Az ismétlődő feladatok rögzítése céljából a felek menetrendet készíthetnek.

10.3.3. Különjáratú fuvarozásra vonatkozó vállalási feltételeket valamint a Különjáratú megrendelőt közlekedési társaság a honlapján teszi közzé.

III. Fejezet

A személyszállítási szerződés teljesítésével kapcsolatos felelősségi szabályok, az utazástól történő elállás szabályai

1. A közlekedési társaság felelőssége az autóbuszos személyszállítási szerződés teljesítéséért

1.1. Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén

- 1.1.1. Ha útközben a járat tovább haladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve – a közlekedési társaság a rendelkezésére álló más járművel az utasok tovább szállításáról gondoskodik.
- 1.1.2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a közlekedési társaság erről – a rendelkezésére álló eszközökkel és módon – az utasokat tájékoztatja.
- 1.1.3. A közlekedésért felelős miniszter a közforgalmú országos, regionális, elővárosi és agglomerációs menetrend szerinti járatok, a helyi önkormányzat a közforgalmú helyi menetrend szerinti járatok üzemeltetési és a közlekedési társaság szerződéskötési kötelezettségét közérdekből, továbbá kényszerítő üzemi okból, alapos indokkal, részben vagy egészben korlátozhatja, vagy felfüggesztheti. Ennek megtörténtéről a közlekedési társaság a honlapján ad tájékoztatást.

1.2. Késési biztosítás (kompenzáció) a belföldi helyközi járatok 20 percet meghaladó késése esetén

- 1.2.1. Késési biztosításra akkor jogosult az utas, ha belföldi helyközi forgalomban, menetrend szerint közlekedő járaton utazott és az igénybe vett autóbusz az utas - 2025. június 1-jei vagy azt követő érvényességi kezdetű - menetjegyen megjelölt célállomására, területi érvényességű menetjegy esetén az érvényességi területen belül az utas célállomására minimum 20 perc késéssel érkezett meg, és a menetjegy árát nem térítették vissza.
- 1.2.2. Nem vehető igénybe késési biztosítás:
 - elővárosi (agglomerációs) autóbuszokon, amennyiben az igénybe vett – késéssel közlekedő – járatot követő, az utas célállomásának eljutására alkalmas járat menetrend szerint 15 percen belül közlekedik
 - hitelezett menetjeggyel történő utazás során
 - szerződéses és különjáraton történő utazás során
 - az autóbuszon menetjegy hiánya vagy érvénytelen utazási jogosultság miatt pótdíjfizetés mellett, Tanúsítvány lapon elszámolt menetjegyekhez,
 - menetkedvezményi okmányhoz,
 - menetkedvezményi nem személyhez kötött utazási kártyákhoz,
 - helyi utazásra jogosító menetjegy, bérlet után még abban az esetben sem, ha az helyközi járművön történő utazásra is használható

- 1.2.3. A késési biztosítás igénylése, mértéke és kifizetésének módja az utas által váltott menetjegy típusától függően eltérő.
- 1.2.4. A késési biztosítás a közlekedési társaságra irányadó jogszabályi előírásokon felüli, a közlekedési társaság által a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint vállalt kötelezettség.
- 1.2.5. A késési biztosítás során kifizetett összeg beszámít a menetrend szerint legalább 250 kilométer távolságot teljesítő járat kimaradása esetén jelen Üzletszabályzat X. fejezet 1. F) pontjában szabályozott igazolt károk megtérítésére fizetendő összegbe.
- 1.2.6. Meghatározott viszonylatra érvényes menetjeggyel utazó utas késési biztosítása

Amennyiben az utas által igénybe vett járat a menetjegyen feltüntetett célállomásra a jelen fejezet 1.2 1. pontja szerinti késéssel érkezik, az utas kompenzációra jogosult, amelynek mértéke a menetjegy árának 50%-a.

a) Igénylés és a kifizetés módja a jegy.mav.hu oldalon, a MÁV applikációban és a MÁV+ applikációban vásárolt menetjegy esetében:

- amennyiben a vásárláskor kiválasztott járat/járatok késéssel érkezik/érkeznek a menetjegyen szereplő célállomásra, a jóváírás indítása automatikusan megtörténik a menetjegy érvényességének lejártát követő 48 órán belül. A jóváírás a vásárlásnál használt fizetőeszköz egyenlegén történik meg.
- ha a kiadott menetjegy átszállást tartalmazott és az először igénybe vett járat késése miatt az utas nem éri el az igénybe venni tervezett járatot, és így 20 percet meghaladó késéssel ér a célállomásra, de az elmulasztott (igénybe venni tervezett) járat 20 percet meg nem haladó késéssel érkezett, úgy az igényt a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatán kell jelezni a menetjegyek azonosításához szükséges - a közlekedési társaság honlapján meghatározott - adatok megküldésével.
- ha az utas nem azzal a járáttal utazott, mint amit a jegyvásárláskor beállított, az igényt a közlekedési társaság Ügyfélszolgálatán kell jelezni a menetjegyek azonosításához szükséges - a közlekedési társaság honlapján meghatározott - adatok megküldésével.
- A közlekedési társaság Ügyfélszolgálatához beküldött igények esetében a jóváírás indítása – a késési biztosítás megítélése esetén, azt követően történik meg.

b) Igénylés módja jegypénztárban vagy jegykiadó automatából vásárolt menetjegy esetében:

ba) igénylés a MÁV+ applikációban

- Az arra alkalmas vonalkóddal rendelkező menetjegyek a MÁV+ applikációban berögzíthetők a honlapon közzétett használati útmutató szerint. A rögzítés során meg kell adni azt a magyarországi bankszámlaszámot, amire az utas a kompenzáció kifizetését kéri. A kompenzáció ezen a módon külföldi bankszámlaszámra nem fizethető ki.
- A menetjegy berögzítésére a célállomásra való megérkezéstől számított 72 órán belül van lehetőség.

- A kompenzáció az a) pontban leírtak szerint kerül megállapításra és kifizetésre azzal az eltéréssel, hogy a kifizetés a jegy rögzítésekor megadott bankszámlaszámra történik.

bb) pénztári igénylés

- A késést a rendszer automatikusan igazolja a valós idejű adatok rögzítését követően a vásárlás során beállított járat(ok)ra vonatkozóan.
- Az igényt a MÁV Személyszállítási Zrt. / GYSEV Zrt. pénztáraiban kell jelezni a célállomásra való megérkezéstől számított 72 órán belül.
- Ha a pénztárban a kifizetés feltételei adottak, és az utas a vásárláskor kiválasztott járatral utazva érkezik a jegyen feltüntetett célállomására, a kompenzációkifizetése a pénztárban megtörténik.
- Bankkártyával fizetett jegy esetében a kompenzáció a pénztárban is csak bankkártyára kerülhet kifizetésre.
- Minden más esetben – beleértve az agglomerációs járatokon használt környéki helyközi vonaljegyvel történő utazást - az igényt közlekedési társaság Ügyfélszolgálatához kell benyújtani. A kompenzáció kifizetéséhez az igényléskor bankszámlaszám megadása szükséges.

1.2.7. Agglomerációs autóbuszon környéki helyközi vonaljegyvel utazó utas késési biztosítása

- az igényt a közlekedési társaság Ügyfélszolgálatán kell jelezni a menetjegyek azonosításához szükséges - a közlekedési társaság honlapján meghatározott – adatok, valamint az igénybe vett - késést - járat azonosításához szükséges adatok megküldésével.
- A közlekedési társaság Ügyfélszolgálatához beküldött igények esetében a jóváírás indítása – a kompenzáció megítélését követően történik meg.

1.2.8. Területi érvényességű menetjeggyel utazó utas késési biztosítása

A területi érvényességű menetjeggyel utazó utas a menetjegy árának 10%-ával megegyező mértékű jóváírást kap, amit a következő, azonos típusú területi érvényességű menetjegy vásárlásánál használhat fel, ha a területi érvényességű menetjegy teljes érvénytartama alatt igénybe vett járatok 20 percet meghaladó késéseinek száma meghaladja az alábbi értékeket:

Menetjegy teljes érvénytartama	Összegyűjtendő késések száma
<=24 óra	1 késés
2 nap – 7 nap	2 késés
8 nap – 14 nap	3 késés
15 nap – 21 nap	4 késés
22 nap – 1 hónap	5 késés
1 hónapnál hosszabb	minden megkezdett hónap: 5 késés

a) Igénylés és kifizetés módja a jegy.mav.hu oldalon, a MÁV applikációban és a MÁV+ applikációban vásárolt területi érvényességű menetjegy esetében:

- Legkésőbb a célállomásra való érkezésig az utasnak a MÁV+ applikációban ki kell választania az utazásra használt járatot a közzétett felhasználói útmutató szerint.
- A rendszer megvizsgálja, hogy a járat beállítása után a menetjegy érvényességi területén belül volt-e az adott járatnak 20 percet meghaladó késése, ha igen, a rendszer automatikusan rögzíti a késést.
- Az utas a MÁV+ applikációban automatikusan egy elektronikus kuponkódot kap, amennyiben a menetjegyéhez a fentiekben meghatározott számú regisztrált késés összegyűlt. 30 napnál hosszabb érvényességű bérlet esetében a kód leghamarabb a bérlet érvényességének lejártá előtt 30 nappal kerül kiküldésre.
- A kuponkód a késésekkel érintett azonos típusú területi érvényességű menetjegy megvásárlásakor 10 % kompenzációra jogosít a jegy.mav.hu oldalon, a MÁV applikációban és a MÁV+ applikációban.
- Az elektronikus kuponkód a kiállításától számított 45 napig váltható be.

b) Igénylés és kifizetés módja jegypénztárban, jegykiadó automatából, autóbusz fedélzetén vagy más értékesítőtől vásárolt területi érvényességű menetjegy esetében:

ba) igénylés a MÁV+ applikációban

- - Az arra alkalmas vonalkóddal rendelkező területi érvényességű menetjegy a MÁV+ applikációban berögzíthető, a közlekedési társaság honlapján közzétett használati útmutató szerint.
- - A kompenzáció igénylése és megállapítása az a) pontban leírtak szerint történik.

bb) pénztári igénylés

- Amennyiben az utas a pénztárban, vagy a közlekedési társaság Ügyfélszolgálatától kapott, a fentiekben meghatározott számú késési igazolás összegyűjtését követően az(oka)t papír alapon (ügyfélszolgálati email esetén kinyomtatva) bemutatja a pénztárban a területi érvényességű menetjeggyel együtt, a következő, azonos típusú területi érvényességű menetjegy egyidejű vásárlásakor 10% kompenzációra jogosult.
- - Agglomerációs buszok késése esetén késésigazolás csak a közlekedési társaság Ügyfélszolgálatán igényelhető.
- - Csak a bemutatott területi érvényességű menetjegy érvénytartamán belüli időpontokra vonatkozó késési igazolások fogadhatók el.
- - A kompenzáció a bemutatott területi érvényességű menetjegy érvénytartamának lejártát követő 45 napon belül érvényesíthető.

c) Amennyiben a kompenzációt meghatározott vármegyére szóló menetjegy után kapta az utas, az az eredetileg vásárolt menetjegytől eltérő vármegyére érvényes menetjegyre is felhasználható.

1.2.9. Az utas az III. fejezet 1.3. pontjában foglalt rendelkezések alkalmazásával kapcsolatos észrevételével és panaszával a közlekedési társaság Ügyfélszolgálatához fordulhat.

1.3. Kártérítési felelősség járat kimaradása és késése esetén

- 1.3.1. közlekedési társaság megtéríti a menetrend szerint legalább 250 kilométer távolságot teljesítő járat kimaradása esetén annak – a meghiúsult utazási szándékát bizonyító – utasnak a kárát, aki a járatra helyét előzetesen biztosította. Kivételt képez, ha a járatkimaradást közlekedési társaság működési körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. közlekedést hátráltató időjárási, út- és forgalmi viszonyok, mint: köd, hó, jég; a menetrend szerinti útvonalat érintő útelzárás, forgalmi torlódás, hatósági ellenőrzés) idézte elő, illetve közlekedési társaság úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben – a személy- és vagyonbiztonság, valamint a menetrend szerinti útvonal megtartásának elsődlegessége mellett – általában elvárható.
- 1.3.2. A kártérítés szempontjából a menetrend szerint legalább 250 kilométer távolságot teljesítő járat kimaradtnak tekintendő, ha egyáltalán nem, vagy 90 percet meghaladó késéssel indul az autóbusz-állomásról. A kártérítési igény érvényesítésének feltétele, hogy az adott járatra az utas érvényes utazási igazolvánnyal (bérlettel, menetjeggyel, helyjeggyel) rendelkezzen.
- 1.3.3. Kártérítési szempontból nem minősül az 1.3.2. pont szerinti járatkimaradásnak, ha az utasok tovább szállításáról - akár más járatral - a közlekedési társaság oly módon gondoskodott, hogy az utas a járat kimaradása esetén 90 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek.
- 1.3.4. A kártérítés alapja a bizonyított (dokumentált) kár.
- 1.3.5. A kártérítés összege nem haladhatja meg járatkimaradás esetén
- nemzetközi utazásnál a kifizetett menetdíj összegét, bérlettel történő utazás esetén az adott viszonylatra vonatkozó teljesárú menetjegy árát,
 - belföldi utazásnál az adott viszonylatra vonatkozó teljesárú menetjegy árát.
- 1.3.6. A kártérítés kifizetése forintban történik.
- 1.3.7. A közlekedési társaság a nemzetközi utazásnál fenntartja a jogot, hogy az utas fuvarozásához más társaságot vegyen igénybe, vagy a meghirdetettől eltérő típusú autóbuszt üzemeltessen. Ha a menetrendben közzétett járat törlésre kerül, a közlekedési társaság az utasokat erről a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja – kivéve, ha azonos időpontban induló egyéb, akár átszállásos járatral az utas utaztatását meg tudja oldani. A tájékoztatás az utas által megadott telefonszámon, valamint a helyileg szokásos módon történik, figyelemmel a menetrend módosítására vonatkozó szabályokra. Amennyiben az utas a telefonszáma megadását megtagadja vagy megadott telefonszámon nem érhető el és így az értesítés meghiúsul, a járat törléséből eredő károkért a közlekedési társaság nem vállal felelősséget. Az járat törlése esetén – amennyiben nem áll rendelkezésre azonos időpontban induló (akár átszállásos) járat, az utas az alábbi lehetőségek egyikét választhatja:
- a) a közlekedési társaság az utast azonos viszonylatba eljutást biztosító menetrend szerinti járatán szállítja el, amilyen van szabad hely, ezzel egyidejűleg az utas menetjegyén a törölt utazásra vonatkozó részt kezelési költség nélkül megfelelően módosítja;
 - b) amennyiben az utas a fenti lehetőséggel nem kíván élni, a közlekedési társaság a menetdíjnak a törölt utazásra vonatkozó részét, vagy igény esetén a le nem utazott szakasz díját teljes összegben visszafizeti.

1.4. Felelősség a közreműködőkért és megbízottakért

- 1.4.1. A közlekedési társaság a jogosan igénybe vett közreműködőért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna.
- 1.4.2. Ha a közlekedési társaság kötelezettségei teljesítésével más közlekedési társaságot vagy személyt bízott meg, a közlekedési társaság felelős a kötelezettséget ténylegesen teljesítő tevékenységéért.

1.5. Felelősség balesetből eredően

- 1.5.1. A közlekedési társaság felelős, ha az utas az autóbuszon való tartózkodása közben, vagy a be- illetve kiszállása alkalmával, az utazással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a közlekedési társaság tevékenységi körén kívül esik.
- 1.5.2. Ha az utas a II. Fejezet 9. pontjában meghatározott okok valamelyikének fennállása (pl. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megfélemlítve) vagy a feltétel hiánya (pl. kísérő hiánya) esetén vagy alkalmatlan kísérővel az autóbuszra mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a közlekedési társaságnak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli. A kísérő alkalmasságát közlekedési társaság nem vizsgálja.
- 1.5.3. Átszállással történő utazásra létrejött személyszállítási szerződés alapján a közlekedési társaság felelőssége – a be- és kiszállás esetét kivéve – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen bekövetkezett balesetből eredő károsodására, amennyiben az a közlekedési társaság felróható magatartásának következménye.
- 1.5.4. A közlekedési társaságnak, illetve a megállóhely, az autóbusz-állomás vagy más várakozóhely üzemeltetőjének felelőssége – a 2. pontban foglalt eseten kívül – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a közlekedési társaság, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetője felróható magatartásának következménye.
- 1.5.5. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a közlekedési társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, útipoggyászának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károkra is.
- 1.5.6. A közlekedési társaság a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

1.6. Felelősség a kézipoggyászért és az élőállatokért

- 1.6.1. A közlekedési társaság a fenti III.1.5. pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak, kerekesszékeknek vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a közlekedési társaság felróható magatartása okozta.

- 1.6.2. A közlekedési társaság a kézipoggyászban bekövetkezett kárért vétkeisége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyi a kézipoggyászként az autóbuszba bevitt tárgyak a II. fejezet 9.8.2. pont szerinti összértéke lehet. Kerekesszéket ért kár esetén a kártérítés a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költség. Szükség esetén a közlekedési társaság mindent megtesz ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében.
- 1.6.3. A közlekedési társaság nem felel az utas őrzetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A közlekedési társaság nem felel az utas által őrzetlenül hagyott kézipoggyászáért, csomagáért vagy élő állatáért.
- 1.6.4. Az az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

1.7. Felelősség az útipoggyászáért

- 1.7.1. Az útipoggyász fuvarozására az áru fuvarozási felelősség szabályai, annak eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozási szerződés szabályai vonatkoznak. Ennek megfelelően a közlekedési társaság felelős azért a kárért, amely az útipoggyász – ideértve az útipoggyászként átvett kerekesszéket is – átvételétől a kiszolgáltatásig terjedő idő alatt az útipoggyász teljes vagy részleges elvesztéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből keletkezett. Mentessül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, az útipoggyász fuvarozásra történő átadásának időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa, továbbá, ha a kár
- a közlekedési társaság tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok,
 - az útipoggyász belső tulajdonsága,
 - a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága
- következtében keletkezett.
- 1.7.2. Ha a kárt a közlekedési társaság szándékosan okozta, az ebből eredő minden kárért felelős.
- 1.7.3. Ha az átvételkor felismerhető, hogy az útipoggyász hiányos vagy sérült, a közlekedési társasággal szemben az igényt haladéktalanul érvényesíteni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár.
- 1.7.4. Az átvétel után csak 3 napon belül és csak akkor lehet a közlekedési társasággal szemben igényt támasztani, ha a hiányt vagy sérülést az átvételkor nem lehetett felismerni.
- 1.7.5. A közlekedési társaságot terheli annak bizonyítása, hogy a kárt a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok okozta, a feladót, illetőleg az utast terheli annak bizonyítása, hogy a kár nem az útipoggyász belső tulajdonságára vezethető vissza. A csomagolás hiányosságát a közlekedési társaság, azt, hogy a kár nem ennek következtében állott elő, az utas köteles bizonyítani.
- 1.7.6. Az útipoggyász elveszettnek tekinthető, ha a közlekedési társaság azt az útipoggyász-fuvarozási határidő (a járatnak a megállóhelyre érkezése, ennek elmaradása esetén a menetrend szerinti érkezési idő) lejártától számított harmincadik napon belül nem szolgáltatja ki.

A közlekedési társaság a körülmények által lehetővé tett legrövidebb időn belül haladéktalanul értesíti az utast, ha az elveszettnek tekintett útipoggyász a kártérítés megfizetése után megkerül. Az utas a megkerült útipoggyással jogosult rendelkezni, a kárrendezés során kapott összeggel köteles azonban elszámolni.

A közlekedési társaság értesíti az utast, ha az elveszettnek tekintett útipoggyász a fuvarozási (útipoggyász-szállítási) határidő lejártától számított egy éven belül megkerül. Az utas a megkerült útipoggyással az értesítés feladásától számított 30 napon belül rendelkezhet.

Az útipoggyász teljes vagy részleges elvesztése, illetőleg megsemmisülése esetében a közlekedési társaság fuvardíjra (útipoggyász-viteldíj), illetőleg a fuvardíj arányos részére nem tarthat igényt, köteles továbbá megtéríteni az elveszett dolog értékét, kivéve, ha bizonyítja, hogy az útipoggyász elvesztését vagy megsemmisülését ellenőrzési körén kívül eső, a szerződéskötés időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

Kártérítésként a közlekedési társaság a számlával igazolt összeget, ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket, legfeljebb a II. fejezet 9.8.2 pontban foglalt értékig téríti meg. Kártérítésre az az utas jogosult, aki a feladott útipoggyász szállítására vonatkozó poggyászszelvényt bemutatja.

- 1.7.7. Az útipoggyász megrongálódása esetében a közlekedési társaság választása szerint vagy az értékcsökkenést téríti meg, vagy pedig a rongálódást küszöböli ki. Kártérítésként a közlekedési társaság a II. fejezet 9.8.2. pontjában meghatározott értékhatáron belül – a számlával igazolt összeget (kerekeszékért kár esetén a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó jelen fejezet 1.7.10. pontja szerinti költséget), ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket téríti meg. Kártérítésre az az utas jogosult, aki a feladott útipoggyász fuvarozására vonatkozó poggyászszelvényt bemutatja. A közlekedési társaság a poggyászszelvény bemutatójának kártérítésre való jogosultságát nem vizsgálja.
- 1.7.8. Ha az utas a közlekedési társaságot megtévesztve olyan tárgyat ad fel útipoggyázként, amely jogszabály vagy jelen Utazási feltételek szerint útipoggyázként nem fuvarozható vagy az feltételekhez kötött, de a feltételek hiányoznak, az útipoggyász fuvarozásából eredő minden kár és költség az utast terheli.
- 1.7.9. A kerekeszék fuvarozására az áru fuvarozási felelősség szabályai, annak eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozási szerződés szabályai vonatkoznak. Ennek megfelelően a közlekedési társaság felelős azért a kárért, amely az útipoggyázként átvett kerekeszék átvételétől a kiszolgáltatásig terjedő idő alatt a teljes vagy részleges elvesztéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből keletkezett. Mentesül a felelősség alól a közlekedési társaság, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, az útipoggyász fuvarozásra történő átadásának időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.
- 1.7.10. Kerekeszékért kár esetén a kártérítés összege a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó, számlával igazolt költség.

1.8. Az utas felelőssége

- 1.8.1. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet magatartása a létesítményekben, az autóbuszban, más poggyászában, illetve a magával vitt tárgy, csomag, élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a közlekedési társaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el és amelynek következményeit nem háríthatta el. Az utas felel a felróható magatartása következtében keletkezett, az autóbusz(ok) közlekedését gátló körülmények miatt a közlekedési társaságot ért kárért is.
- 1.8.2. Ha a járat indulási idejére vagy ha a közölt tartózkodási idő leteltével az utas nem jelentkezett, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék megfelelő jelzésének elmulasztása miatti tovább utazásból származó kárért a közlekedési társaság nem felelős.
- 1.8.3. Az utas a közlekedési társasággal szemben felelős azért a kárért, amely az útipoggyásznak a nem megfelelő vagy hiányzó csomagolásából származott.
- 1.8.4. Fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű utas kizárólag saját felelősségére vehet részt az utazásban, az utazás során egészségi állapotában bekövetkező esetleges károsodásokért való felelősséget a közlekedési társaság kizárja.

1.9. A közlekedési társaság által az utas javára kötött biztosítás

- 1.9.1. A közlekedési társaság által közlekedtetett belföldi és nemzetközi menetrend szerinti járatok és a szerződéses járatok utasaira a közlekedési társaság az UNIQA Biztosító Zrt.-nél (a továbbiakban: Biztosító) baleset- és poggyászkár biztosítást kötött.
- 1.9.2. Biztosított a helyi, helyközi, szerződéses autóbuszon történő utazások esetén az a személy, aki érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító más dokumentummal rendelkezik és jogszerűen veszi igénybe közlekedési társaság szolgáltatásait. Biztosítottnak tekintendők továbbá az ingyenes utazásra jogosult személyek is (az Utazási feltételek szerint), nemzetközi menetrend szerinti utazások esetén közlekedési társaság által üzemeltetett nemzetközi járaton közlekedési társaságnál váltott menetjeggyel vagy bérlettel utazó utas. A biztosítási szolgáltatásra jogosult a Biztosított (kedvezményezett), közlekedési baleseti halál esetén a Biztosított törvényes örököse.
- 1.9.3. A kockázatviselés időtartama közlekedési társaság autóbuszain a járműre való fellépéstől vagy az utasforgalmi célokat szolgáló területre lépéstől kezdődik, kiterjed az utazás teljes időtartamára és a jármű, vagy a személyforgalmi célokat szolgáló terület elhagyásáig tart. Utasforgalmi célokat szolgáló területnek minősülnek az autóbusz-állomások területei, a fel- és leszállási célra kialakított megállóhelyek területei, vagy ha ilyen nincs, az „autóbusz megállóhely” táblával jelzett fel- és leszállóhelyek területei, illetve az utazás alatt forgalmi, forgalomszervezési okból alkalmazott pihenőhely (pl. üzemanyagtöltő állomás).
- 1.9.4. A biztosítási feltételek szerint balesetnek minősül a biztosított akaratán kívül, hirtelen fellépő olyan külső behatás, amelynek következtében a biztosított meghal, testi sérülést vagy maradandó egészségkárosodást szenved.
- 1.9.5. Poggyászkárnak minősül, ha a biztosított utast ért baleset vagy a sérelmére elkövetett rablás, továbbá a járművet ért baleset vagy elemi csapás, illetve onnan történt lopás következtében a biztosított utast poggyásaival vagy ruházatával kapcsolatban kár éri. Nem minősül

poggyászkárnak a felügyelet nélkül hagyott kézipoggyász eltűnése. A biztosítás nem terjed ki az ékszerekre, nemesfémekre, készpénzre, értékpapírokra, a menetjegyre és az okmányokra. A biztosítás az érintett biztosított felelősségét nem korlátozza, biztosítási összeg a jogszabály alapján járó egyéb szolgáltatásokba nem számítható be.

- 1.9.6. Ha a biztosított személy utazása során, balesetből eredően hivatalos iratai megsérülnek vagy elvesznek, a biztosító az újbóli beszerzés költségeit (illeték, fénykép) a szerződésben meghatározott összegig megtéríti.
- 1.9.7. A biztosítási eseményt az autóbusz-vezetőnél, illetve autóbusz-állomás utasforgalmi célokat szolgáló területén történt káreseményt az utasforgalmi terület vezetőjénél még az utazás időtartama alatt kell bejelentenie az utasnak. Nemzetközi járaton utazáskor, ha a szóbeli közlés nem valósítható meg, az utasnak a biztosítási eseményt írásban haladéktalanul be kell jelentenie közlekedési társaságnál.
- 1.9.8. Abban az esetben, ha a káresemény bejelentését a Biztosított valamely okból nem tette meg az utazás időtartama alatt, akkor a biztosítási esemény bizonyítása a biztosított utast terheli (pl. rendőrségi vagy mentők baleseti jegyzőkönyve alapján). Amennyiben a poggyászkár rablás miatt következik be, közlekedési társaság alkalmazottjának értesítésén túl a károsultnak a rendőrségen is feljelentést kell tennie, ez esetben a kárkifizetéshez a rendőrségi jegyzőkönyv és a rendőrség felfüggesztő határozata is szükséges. A Biztosító jogosult mindazokat az iratokat és bizonyítékokat megtekinteni, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek.
- 1.9.9. A biztosítási esemény bekövetkezésének napjától számított 2 év elteltével a biztosításból eredő igények elévülnek.
- 1.9.10. A közlekedési társaság a biztosítással kapcsolatos részletes tájékoztatást a honlapján teszi közzé (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/szolgaltatasok/utasbiztositas>)

1.10. Igények érvényesítése

Az igények érvényesítésének szabályait a **IV. Fejezet** tartalmazza.

2. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai

2.1. Lemondás az utazásról

- 2.1.1. A közlekedési társaság – kezelési költség levonásával (kivéve a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Közlekedési Mobiljegy applikáció és társalkalmazásai esetében) – az utas kérésére visszatéríti az elővételben váltott teljesárú és kedvezményes menetjegy, opcionális helyjegy árát és a poggyászfuvardíjat, ha
 - a) a menetjegyet egyáltalán nem használták utazásra és azt az utas az érvényességi idő lejártáig visszaadja, illetve a meghatározott naptári napra és járatra elővételben megvásárolt jegyet vagy helyjegyet a járat indulási idejéig visszaadja,
 - b) helyi menetrend szerinti közlekedésben a közlekedési társaság az utas kérésére visszatéríti az előre megváltott menetjegy és időalapú jegy árát, ha azt az utas egyáltalán nem használta utazásra és visszaadja. (A menetdíjak változása esetén a díjváltozás előtt előre megvásárolt menetjegyek érvényességi – felhasználhatósági – idejét közlekedési társaság korlátozhatja, illetve új érvényességi időpontot határozhat meg. Ilyen esetekre a menetjegyek

visszaváltását, cseréjét közlekedési társaság a helyi sajátosságok figyelembevételével határozza meg. Ezeket a szabályokat a közlekedési társaság honlapján és a helyileg szokásos módon hirdeti meg.)

- 2.1.2. Megkezdett utazás utas saját elhatározása miatti megszakítása és a tovább utazásról való lemondás miatt a megfizetett menetdíjat (ideértve az opcionálisan váltható helyjegy díját is) és a poggyászfuvardíjat a közlekedési társaság részben sem téríti vissza, kivéve, ha az utas a tovább utazásról forgalmi akadály miatt mond le és azt igazoltatja.
- 2.1.3. Ha az utas a tovább utazásról forgalmi akadály miatt mond le, a visszatérítés a megtett útra eső díj levonásával történik. A már megtett útszakasz díjai akkor kerülhetnek visszatérítésre, ha a tovább utazásról való lemondás forgalmi akadály miatt történt és az utas a kiindulási helyre ezért tér vissza. Ezekben az esetekben a közlekedési társaság a visszatérítésért kezelési költséget nem számít fel.
- 2.1.4. Ha az utas tovább utazásáról forgalmi akadály miatt lemond és visszatér a kiindulási helyre úgy, hogy a közlekedési társaság a visszautazást nem díjtalanul végezte, a közlekedési társaság a visszatérésre kifizetett menetdíjat, egyéb díjat és poggyászfuvardíjat is – kezelési költség levonása nélkül – téríti meg.
- 2.1.5. A forgalmi zavar tényét a III. fejezet 2.2.7. pontban leírtak szerint igazoltatni kell és az igazoláson fel kell tüntetni annak a megállóhelynek vagy állomásnak a nevét, ameddig a menetjegyet felhasználták.
- 2.1.6. Az utazásból kizárt (autóbuszról leszállított) utas részére a közlekedési társaság sem a menetdíjat, (ideértve az opcionálisan váltható helyjegy díját is), sem a poggyászfuvardíjat, illetve e díjak egy részét sem téríti vissza. Ugyancsak nem téríti vissza még részben sem a közlekedési társaság a szállításból kizárt útipoggyász, csomag vagy élő állat viteldíját, továbbá az utas által megfizetett menetdíjat, opcionális helyjegy díját, ha az utas az utazásáról azért mond le, mert útipoggyászát, csomagját, kézipoggyászát vagy élő állatát kizárták az utazásból.
- 2.1.7. A menetjegy megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződést a közlekedési társaság az utas kérésére – ha a menetjegyet még nem használták utazásra – a menetjegy érvényességének lejártáig, illetve meghatározott naptári napra és járatra kiadott menetjegy esetében a járat elindulása előtt visszaváltja vagy cseréli, kezelési költség megfizetése mellett.
- 2.1.8. Elővételen történt menetjegy megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződéstől az utas elállhat – ha a menetjegyet még nem használta utazásra – a menetjegy érvényességének lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott menetjegy, ülőhelyfoglalást biztosító helyjegy esetében a járat indulási időpontjáig, feltéve, ha az utas ezen időpontokig a menetjegyet visszaadja.

2.2. Egyúti helyközi menetjegyek visszatérítésének szabályai

- 2.2.1. Az elővételen vásárolt menetjegyek visszatérítésért a közlekedési társaság kezelési költséget számít fel, kivéve, ha az utas a menetjegy visszatérítését a 2.2.6. pont szerinti okból kéri. vissza.
- 2.2.2. A kezelési költség mértéke a visszatérítésre benyújtott menetjegydarabonként a visszatérítendő összeg 20 %-a.

- 2.2.3. A kiszámított visszatérítendő összeget a közlekedési társaság a kerekítés hatályos általános szabályai szerint kerekíti.
- 2.2.4. A közlekedési társaság a visszatérítendő összeget – a visszatérítésért felszámítható kezelési költség levonásával – annak a személynek téríti vissza, aki a menetjegyet visszatérítésre benyújtotta.
- 2.2.5. A közlekedési társaság által értékesített fel nem használt menetjegy visszaváltása az értékesítő közlekedési társaságnál kezdeményezhető az érvényességi idő előtt.
- 2.2.6. A járat kimaradását, a férőhely hiányát, illetve a forgalmi akadályt az utas köteles igazolatni az érintett járat, illetőleg az állomás személyzetével az utazásra fel nem használt menetjegy hátoldalán vagy külön igazoláson. Az igazolást a visszatérítés igénylésekor csatolni kell, annak hiányában a közlekedési társaság a menetjegy vagy a poggyászszállítás díját nem téríti vissza.
- 2.2.7. A kinyomtatott formában megvásárolt és fel nem használt, menetjegy árának visszatérítése csak annak visszaadása ellenében történhet.
- 2.2.8. A gyűjtőjegy, jegytömb ára csak abban az esetben téríthető vissza, ha az adott gyűjtőjegyhez, jegytömbhöz tartozó valamennyi jegy hiánytalanul visszaadásra kerül.

2.3. Többszöri utazásra érvényes menetjegyek visszatérítése

- 2.3.1. Az országos, regionális, elővárosi és nemzetközi forgalomban a közlekedési társaság pénztáiraiban visszatéríti többszöri utazásra érvényes személyhez kötött menetjegy árát az érvényesség kezdete előtt (az érvényesség első napját megelőző nap 23:59 –ig) visszatérítésre benyújtják;
- 2.3.2. Az érvényessége kezdete után a többszöri utazásra érvényes menetjegyek méltányosságból való visszatérítése a közlekedési társaság Ügyfélszolgálatánál kezdeményezhető.

2.4. A visszatérítés lebonyolítása

- 2.4.1. A menetjegyek árának visszatérítése kérhető levélben, közlekedési társaság honlapjáról indítva vagy személyesen közlekedési társaság pénztáiraiban. A visszatérítési igény benyújtásának napját a postabélyegzés kelte, személyes benyújtás esetén az átvétel időpontja, internetes ügyintézés esetén a közlekedési társasághoz való beérkezés időpontja (óra, nap, perc) határozza meg. A kérelmet személyes igénylés esetén is írásba kell foglalni, mellékelve azt a menetjegyet, bérletet, poggyászszelvényt, amely díjának visszatérítését kérik. Internetes visszatérítési kérelem közlekedési társaság honlapján indítható, kizárólag az interneten váltott menetjegyek, illetve az interneten váltott, még ki nem nyomtatott bérletek esetében. A menetdíj visszatérítésére vonatkozó igény személyesen közlekedési társaság azon pénztárában nyújtható be, ahol korábban a menetjegyet, bérletet megvásárolták.
- 2.4.2. Az applikációban vásárolt menetjegyek visszaváltása az alkalmazáson belül kezdeményezhető.
- 2.4.3. Megállapodás alapján menetjegyigénylésre vásárolt menetjegyek visszatérítését kizárólag írásban a visszatérítésre benyújtott menetjegyek egyidejű visszaadásával az igénylő szervezet kezdeményezheti.

- 2.4.4. A visszatérítendő összeget közlekedési társaság készpénzben téríti vissza vagy kérésre a megadott bankszámlára utalja, illetve postai úton küldi meg az igénylőnek. A kezelési költség összegéről közlekedési társaság nyugtát állít ki. Ha a vásárlásról számla került kiállításra, a közlekedési társaság helyesbítő számlát állít ki, melyen a kezelési költség is feltüntetésre kerül.
- 2.4.5. A közlekedési társaság a visszatérítést a visszatérítési igény megítélésétől számított 30 napon belül teljesíti.

IV. FEJEZET

PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

1. Észrevételek bejelentése és kezelése

- 1.1. A közlekedési társaság az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a közlekedési társasággal szerződéses kapcsolatban álló más közlekedési társaság szolgáltatására vonatkozik. Az észrevételek fogadása és megválaszolása magyar nyelven történik. A közlekedési társaság írásban elfogadja a német és angol nyelvű észrevételeket is, és azokra írásban német, illetve angol nyelven válaszol.
- 1.2. A közlekedési társaság az autóbusz-állomásokon Utasok könyvét helyez el, amennyiben az adott autóbusz állomáson a közlekedési társaság munkavállalója szolgáltatást teljesít.
- 1.3. A közlekedési társaság biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)
 - a) postai úton: MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálat, 1426 Budapest, Pf.: 56.
 - b) elektronikus levélben: eszrevetel@mavcsoport.hu,
 - c) a mavcsoport.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
 - d) telefonon a +3613494949 és a +36 (20/30/70) 4994999 telefonszámon,
 - e) telefaxon a +3615112093 számon,
 - f) valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokonbejelenthesse.
- 1.4. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Ha a bejelentés tárgyának kivizsgálásához szükséges annak megállapítása, hogy a bejelentő utasnak minősül-e, a közlekedési társaság kérheti az utas menetjegyének bemutatását vagy az utazási jogosultság más módon történő igazolását. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a közlekedési társaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kérheti.
- 1.5. A közlekedési társaság a névtelen, valamint a közforgalmú autóbuszos személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan észrevételt nem tartalmazó megkereséseket feldolgozza, de a válaszadást mellőzheti. A közlekedési társaság a trágár, obszcén, sértő kifejezéseket tartalmazó megkereséseket csak az autóbuszos személyszállítási tevékenységre vonatkozó részükben válaszolja meg. Ha az utas ismételt bejelentése új információt, új kérelmet nem tartalmaz, a közlekedési társaság a választ kizárólag az előző válaszára történő hivatkozással is megadhatja.
- 1.6. A közlekedési társaság a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatainak kezelését a hatályos jogszabályi rendelkezésekben – különösen az Európai Unió 2016/679. számú általános adatvédelmi rendeletében, az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben a panaszokról, a közérdekű bejelentésekről, valamint a visszaélések bejelentésével összefüggő szabályokról szóló 2023. évi XXV. törvény és a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben – és a személyes adatok védelmére vonatkozó belső szabályzataiban foglaltaknak megfelelően végzi.

1.7. Az utas által tett észrevételre a közlekedési társaság egy hónapon belül indokolással ellátott írásos választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra, és 3 hónapon belül választ ad.

Panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumnak minősül a közlekedési társaság azon írásos nyilatkozata, melyben az utast az adott észrevétellel kapcsolatos, az ügyet a közlekedési társaság részéről érdemben lezáró döntéséről tájékoztatja.

1.8. A határidő kezdete az a nap,

- a) amikor a levelet az Ügyfélszolgálat részére kézbesítették,
- b) az elektronikus levél az Ügyfélszolgálat számítógépén megjelent,
- c) a telefonbeszélgetés megtörtént,
- d) a telefaxot fogadták, illetve
- e) az állomáson rendszeresített módon az írásos észrevételt megtették.

1.9. Az ügyintézési határidőbe hatóság eljárása, vagy más közlekedési társaság ügyintézésének ideje nem számít bele.

1.10. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a közlekedési társaság érdemben megvizsgálja, a vizsgálat eredményét és a tett intézkedéseket 1 hónapon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Ha a közlekedési társaság a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak, hogy panaszával – annak jellege szerint – mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti, és megadja azok elérhetőségét.

1.11. Ha a panasz kivizsgálása nem zárható le 1 hónapon belül, a közlekedési társaság ezen időtartamon belül erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. A végleges választ a közlekedési társaság legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított 3 hónapon belül megadja.

1.12. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz, továbbá az azonosíthatatlan személy által tett panasz vizsgálata mellőzhető.

2. Igények érvényesítése

2.1. Az utas jelen Üzletszabályzat szerinti igényeit a közlekedési társaság Ügyfélszolgálatának címezve a közlekedési társaság bármely szervezeti egységéhez benyújthatja (a pénztárat is ideértve).

2.2. Az Ügyfélszolgálat elérhető:

- a) postai úton: MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálat 1426 Budapest, Pf.: 56.,
- b) elektronikus levélben: eszrevetel@mavcsoport.hu,
- c) a honlapon, az erre biztosított online bejelentő felületen,
- d) telefonon a +3613494949 és a +36 (20/30/70) 4994999 telefonszámon,
- e) telefaxon a +361 511 20 93 számon,
- f) valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

A nem írásban bejelentett igény rögzítésekor készült iratból a közlekedési társaság az utas részére másolatot ad ki.

Kártérítési igény a Polgári Törvénykönyv, az Aszsz. és az Utasjogi rendelet által meghatározott elévülési határidőn belül érvényesíthető bírósági úton.

- 2.3. A kártérítési igényt a közlekedési társaság Ügyfélszolgálatának címezve a közlekedési társaság bármely szervezeti egységéhez be lehet nyújtani.

A kártérítési igénynek tartalmaznia kell:

- a) a káresemény leírását,
- b) a károkozás helyét és időpontját,
- c) a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,
- d) a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
- e) a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
- f) a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
- g) a károsult(ak) kárigényének összegét,
- h) a sérült személy(ek) nevét, személyes adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,
- i) a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát, elektronikus levélcímét,
- j) ha a bejelentés üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, a titokgazda hozzájárulását ahhoz, hogy a közlekedési társaság a titkot megismerje, és az arra vonatkozó adatokat kezelje,
- k) ha a közlekedési társaság rendelkezésére bocsátott információ üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, akkor a rendelkezésre bocsátott titok kezelésére vonatkozó szabályokat, belső utasításokat,
- l) minden egyéb olyan lényeges tényt, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának, összecszerülésének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- a) az utas eredeti menetjegyét, felár-bizonylatát, vagy a korábban bevont utazási okmányok helyett kiadott, a III. fejezet 2.2.1. pontja szerinti igazolást vagy bizonylatot,
- b) amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) a közlekedési társaság munkavállalója által felvételre került, annak másolatát;
- c) a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát),
- d) a közlekedési társaság magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat,
- e) a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- f) minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának, összecszerülésének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges.

Ha a károsult valamely bejelentendő adatnak rajta kívül álló ok miatt csak később jut a birtokába, akkor azt a tudomására jutását követően haladéktalanul köteles a közlekedési társaság részére bejelenteni.

Amennyiben a károsult a káreseményt késedelmesen jelenti be, a késedelmes bejelentésre visszavezethető többletköltségeket és késedelmi kamatokat a közlekedési társaság nem viseli.

Ha a káreseménnyel összefüggésben hatósági eljárás volt folyamatban, a károsult az eljárás során hozott határozatot, az annak kézhezvételét követően haladéktalanul köteles a közlekedési társaság rendelkezésére bocsátani.

- 2.4. A közlekedési társasággal szemben érvényesített kárigényeket a közlekedési társaság a vonatkozó jogszabályok, jelen Üzletszabályzat, valamint a bírói gyakorlat figyelembevételével bírálja el.
- 2.5. Ha a károsult a bejelentési kötelezettségének önhibájából nem vagy késedelmesen nem tesz eleget és emiatt lényeges körülmények kideríthetlenné válnak, az ebből eredő kockázatok és többletköltségek a károsultat terhelik.
- 2.6. A kártérítési igények az utas halála vagy sérülése esetén az utas esetében a baleset napjától számított 3 év elteltével, más jogosultaknál az utas halálától számított 3 év alatt, legkésőbb azonban a baleset napjától számított 5 év alatt évülnek el. Minden más igény elévülési ideje 1 év, szándékosság vagy súlyos gondatlanság esetén 2 év.
- 2.7. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, közlekedési társaság 8 napon belül a bejelentőt tájékoztatja, hogy a társaság nem illetékes a panasza, illetve bejelentése érdemi vizsgálatában és ügyintézésében, és ha a szükséges információk rendelkezésre állnak, egyidejűleg segítséget ad a bejelentőnek a panasz további intézésének lehetőségeire, módjára, az illetékes közlekedési társaság vagy más szervezet megnevezésére, elérhetőségeire.
- 2.8. A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

3. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről

- 3.1. Ha a panaszos a közlekedési társaság panaszkezelési eljárását igénybe vette és a panaszt a közlekedési társaság nem bírálta el vagy a közlekedési társaság panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, a panaszos az autóbuszos szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóságnál panasszal élhet.
- 3.2. A közlekedési társaság panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.
- 3.3. Ha a közlekedési társaságnak benyújtott panasz kapcsán jogvita keletkezik, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján panaszos kezdeményezheti annak a – lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő – Békéltető Testületnél lefolytatott eljárásban való rendezését.

4. Adatvédelmi rendelkezések

- 4.1. A közlekedési társaság által a jelen Üzletszabályzatban foglalt valamennyi tevékenységével összefüggésben a személyes adatokon végzett adatkezelésével kapcsolatos információkról részletesen az alábbi internetes címen tájékozódhat: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/altalanos-informaciok>

A. FÜGGELÉK

Nemzetközi utazásokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések, amelyek a nemzetközi általános szállítási feltételekben és a különleges szállítási feltételekben nem kerültek szabályozásra

1. Nemzetközi utazásnál alkalmazandó egyedi felelősségi szabályok:

- a) Nemzetközi menetjegy átvételekor az utasnak/vásárlónak meg kell győződnie arról, hogy a menetjegyet az általa megadottak szerint állították ki, illetve, hogy jegyét a közlekedési társaság honlapján az általa kívántak szerint vásárolta meg. Személyes vásárlásnál történő hiba esetén azt az utas/vásárló azonnal jelezni köteles a jegyértékesítő személyzet felé. Az azonnali jelzést követően a helyszínen a hibás menetjegy kezelési költség felszámítása nélkül, a hibás menetjegy bevonása mellett kerül módosításra.
- b) Későbbi észrevétel esetén csak az Utazási feltételekben foglaltak szerint lehet a menetjegyet módosítani, illetve visszaváltani (amennyiben az igénybe vett kedvezmény a módosításra, illetve visszaváltásra lehetőséget ad).
- c) Az utas köteles a hatóságok által előírt utazási okmányokat beszerezni, valamint az utazás során érintett államok jogszabályaiban és egyéb előírásaiban foglaltakat teljesíteni. Ezen követelmények nem teljesítése miatt bekövetkezett károkért a közlekedési társaság felelősséget nem vállal. Kizárólag az utas köteles gondoskodni az úti okmány érvényességéről és meglétéről, valamint sérülésmentes állapotáról, ezekért a közlekedési társaság nem tartozik felelősséggel, azonban a jegykiadás előtt és a járatra való felszállás előtt ellenőrizheti azokat. Nem engedélyezett az utazás az úti okmány elhasználtsága, sérülése vagy az adatok olvashatatlansága esetén.
- d) Amennyiben az utas fenti követelményeknek nem tesz eleget és ebből kifolyólag a közlekedési társaságnak bármilyen fizetési kötelezettsége (pénzbírság, büntetés stb.) keletkezik, a közlekedési társaság jogosult az utasra tovább hárítani ezeket a költségeket.
- e) Az utas köteles érvényes menetjeggyel rendelkezni, az utazás kizárólag az érvényes menetjegy birtokában kezdhető meg. Utazásra csak az adott viszonylatra érvényes menetjegy jogosít. A manuális kiállítású menetjegy „utazási szelvény”-ének egyik példányát a beszállás során az autóbusz személyzete bevonja (kivéve a külön Hirdetményben megadott vonal(ak)on). Menetjegy hiányában az utas utazásra akkor sem jogosult, ha neve szerepel az utaslistán. Ezen körülmény fennállása esetén a közlekedési társaság az autóbuszra történő felszállást megtagadhatja, illetve az utast az autóbusról leszállíthatja. Utazási jogosultság csak újbóli menetjegyvásárlással (az autóbusz-vezetőnél, a nemzetközi pénztárban vagy partnerirodában) szerezhető.
- f) Az utas köteles alávetni magát az utazás során érintett országok hatóságai által végzett ellenőrzéseknek. Ha az érintett államok jogszabályai megkövetelik, az utas köteles jelen lenni poggyászának átvizsgálásánál, amelyet vámhatósági vagy más hivatalos személyek végeznek. Ha az utas okmány- vagy vámvizsgálata a szokásosnál lényegesen hosszabb időt vesz igénybe, úgy az autóbusz többi utasának érdekében (csatlakozás, szállásfoglalás stb.) az üzemeltető kénytelen az utast a határállomáson vagy ellenőrző ponton hagyni, s az autóbust tovább indítani. Ebben az esetben az utasnak kell - saját költségére - a tovább utazásról gondoskodnia, s részére a menetjegy ára sem téríthető vissza. Ha a határőrizeti

szervek az utas belépését megtagadják és emiatt az utast visszaszállítják, ennek költségeit a közlekedési társaság az utasra háríthatja és az utas menetjegyének árát a közlekedési társaság nem téríti vissza.

- g) közlekedési társaság a vizsgálatokból, illetve azok megtagadásából eredő károkért felelősséget nem vállal.
- h) Fenti feltételt nem teljesítő utas menetjegyét a közlekedési társaság (illetve külföldi partnere) érvénytelené nyilváníthatja, a helyet felszabadíthatja és értékesítheti. Az így érvénytelené vált menetjegyre módosítás vagy visszatérítés nem kérhető.
- i) Az utas köteles az utazás során az előre meghirdetett megálló, valamint pihenés céljából történő megállás esetén az autóbusz személyzete által meghatározott időpontban az autóbushoz visszatérni. Ha ezt az utas elmulasztja, az autóbusz a többi utas érdekeinek figyelembevétele okán tovább indulhat.
- j) A biztonsági övvel felszerelt autóbuszban az utas az utazás teljes időtartama alatt köteles a biztonsági övet becsatolni.

1.1. Nagykorú kísérő nélkül nem jogosult az utazásra

- a) a magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy, valamint
- b) a hat éven aluli gyermek és
- c) a 16 év alatti fiatakorú (kivételt képeznek az országhatár 50 km-es körzetén belül közlekedő határmenti forgalmat lebonyolító nemzetközi menetrend szerinti járatok).

Nemzetközi forgalomban, ha a gyermek nem a szüleivel/szülői felügyeleti joggal rendelkező személlyel utazik, akkor rendelkeznie kell a gyermek önálló utazásához kiállított és aláírt szülői nyilatkozattal, aminek meglétét a közlekedési társaság ellenőrizheti. Szülői nyilatkozat nélkül utazó gyermek esetén a közlekedési társaság az illetékes hatóságot értesítheti.

1.2. A közlekedési társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

- a) nemzetközi utazás esetén a menetjegyen feltüntetett indulási idő előtt legkésőbb 5 perccel előbb nem jelenik meg a megállóhelyen,
- b) az úti okmányait felszólítás ellenére nem hajlandó bemutatni a személyzetnek vagy az illetékes hatóságoknak.

1.3. A 3 éven aluli kisgyermek a nemzetközi járatokon az érintett országok mindenkor érvényes közlekedési szabályai szerint utazhatnak.

1.4. Közlekedési társaság megtagadja a nemzetközi járaton a Magyarország területére, illetve területén át más célállamba való utazást attól a személytől, aki nem rendelkezik a beutazáshoz vagy átutazáshoz érvényes úti okmánnyal, illetve – az állampolgárságtól függően – a tervezett tartózkodásra jogosító vízummal vagy tartózkodási engedéllyel.

1.5. A nemzetközi járatokra meghatározott naptári napra és járatra szóló érvényesítéssel kiadásra szóló menetjegyekhez a közlekedési társaság – a honlapján közzétett meghatározott járatokra

- ülőhelyfoglalást is biztosít. A helyfoglalás lehetőségét, illetve kötelezettségét a közlekedési társaság a honlapján a menetrendben közzéteszi.

- 1.6. A közlekedési társaság a nemzetközi menetjegyen az érvényesség időtartamát az utas kérésére módosítja, amennyiben az igénybe vett kedvezmény erre lehetőséget ad.
 - 1.7. A közlekedési társaság egyes autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken, egyes járataira vagy a járat érőhelyeinek egy részére, illetve meghatározott időszakokban kötelező elővételt vezethet be, amelynek során az adott állomásokon, járatokra, vagy időszakokban alapvetően csak a pénztárakban, az automatáknál, interneten, vagy applikációban váltott utazási igazolvánnyal lehet az autóbuszon az utazást megkezdeni. A közlekedési társaság a nemzetközi járatokra meghatározott kötelező elővételekről a pénztárakban és honlapján ad előzetes tájékoztatást. Az előre megváltott menetjegy felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a közlekedési társaság korlátozhatja, de ekkor az egyes járatokra szóló elővételi menetjegy, illetve ülőhelyfoglalást biztosító jegy kiadásának lezárási időpontját honlapján előzetesen közzé teszi. Az elővételi értékesítés rendszerben történt lezárása, és az elővételi jeggyel rendelkező utasok felszállása után, szabad hely megléte esetén az autóbuszvezetőtől is megvásárolható a menetjegy.
 - 1.8. A közforgalmú nemzetközi és belföldi helyközi járatra, valamint az olyan helyi személyszállítást végző járatra, amelyen nem az előre megváltott menetjegyet kell kezelni, a felszálláskor a járatra érvényes menetjeggyel vagy más utazásra jogosító okmánnyal (bérlet stb.) nem rendelkező személynek az autóbusz-vezetőnél menetjegyet kell váltania. Az autóbusz-vezetőnél csak a járatra érvényes menetjegy vásárolható.
2. Menetjegy vásárlása nemzetközi járatokra:
- 2.1. A nemzetközi menetjegy névre szól, másra át nem ruházható.
 - 2.2. A közlekedési társaság elővételen közvetlen, átszállásos és nem Magyarországról induló, illetve nem magyarországi végállomású járatokra is értékesít menetjegyet. közlekedési társaság javasolja, hogy az utasok jegyváltáskor érdeklődjenek a járat jellegéről (átszállásos-e, Magyarországról indul-e). Rendkívüli esetben, illetve forgalomszervezési okokból a közlekedési társaság, illetve partnere jogosult az utast átszállásos, illetve nem Magyarországról induló járatral úticéljához juttatni abban az esetben is, ha az utas közvetlen járatra vásárolt menetjegyet. Ilyenkor az átszállás lebonyolításában az autóbusz-vezető vagy más személyzet megfelelő segítséget nyújt.
 - 2.3. A nemzetközi menetrend szerinti járatokra menetjegyek személyesen, valamint interneten válthatók. A menetjegyek alapvetően elővételen, valamint szabad hely esetén néhány járatra közvetlenül a járatindulás előtt személyesen is megvásárolhatók. Menettérti menetjegy kizárólag elővételen váltható.
 - 2.4. A Magyarországon meghirdetett árak eltérhetnek a külföldi partnerek által meghirdetett ártól. A közlekedési társaság egyes autóbusz-állomásain, valamint az autóbusz-vezetőnél forintban, euróban vagy helyi valutában váltható menetjegy. Abban az esetben, ha az utas a járművezetőnél euróval vagy más helyi valutával fizet, de a járművezető nem rendelkezik megfelelő mennyiségű váltópénzzel, a visszajáró összeget az utasnak forintban is megfizetheti az érvényes garantált árfolyam alkalmazásával.

3. A közforgalmú nemzetközi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását közlekedési társaság a hatályba lépés előtt legalább 15 nappal korábban közzé teszi, kivéve
 - 3.1. ha a módosítást előre nem látható, váratlan esemény vagy a közlekedési társaság hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése késlelteti,
 - 3.2. ha az ellátásért felelőssel való megállapodás ezen időszakon belül jött létre és a módosítás nem tűr halasztást,
 - 3.3. ha minden körülményt mérlegelve a halasztás célszerűtlen lenne,
 - 3.4. ha későbbi hatályba léptetésnek már nincsenek meg a feltételei.
4. Nemzetközi járatokon az utas köteles kedvezményre jogosító igazolványát az utazás megkezdése előtt kérésre bemutatni a beszállítást végző személyzetnek. Amennyiben az utas felszólításra nem tudja bemutatni a kedvezményre jogosító igazolványt, úgy a megvásárolt kedvezményes menetjegy és a teljesárú menetjegy közötti díjkülönbözetet, valamint az esedékes kezelési költséget köteles megfizetni.
5. Nemzetközi utazásnál az utas/vásárló a személyzetnek köteles bemutatni az utazás során érintett államok jogszabályai és egyéb előírásai által megkövetelt úti okmányokat:
 - a nemzetközi menetjegy és részvételi jegy megvásárlásakor,
 - az internetes menetjegy átvételekor,
 - a járatra történő felszállás előtt.

A közlekedési társaság vagy a járatok üzemeltetőjének személyzete az utazás megkezdése előtt megvizsgálhatja az utazási okmány érvényességét, a szükséges vízumok/tartózkodási engedélyek meglétét és érvényességét az utas és a járatot üzemeltető közlekedési társaság kölcsönös érdekéből. Amennyiben személyes jegyvásárlás során az utas/vásárló az utazási okmányt nem tudja bemutatni, a jegykiadó a menetjegy kiadását megtagadhatja. Amennyiben az utas személyazonosságát utazásra alkalmas igazolvánnyal nem igazolja, elszállítását a közlekedési társaság, illetve a járat üzemeltetője megtagadhatja. Az utas köteles orvosi ellátást vagy felügyeletet igénylő állapota esetén kikérni orvosának véleményét arról, hogy adott egészségi állapota mellett biztonságosan utazhat-e.
6. A nemzetközi járatok elővételben megvásárolt menetjeggyel – amely ülőhelyfoglalást is tartalmaz – vehetők igénybe.
 - 6.1. Az elővételben megváltott nemzetközi menetjegy egyúttal férőhely-biztosítást is jelent azon a járaton, amelyre a menetjegy érvényes, ezáltal a közlekedési társaság arra kötelezett, hogy az érvényes menetjeggyel rendelkező utasokat – azon a járaton, amelyre a menetjegy szól – az ülő- vagy állóhelyek valamelyikén elszállítsa. A nemzetközi járatokon minden utas ülőhelyen utazik.
 - 6.2. Amennyiben a nemzetközi járatra előreváltott menetjeggyel rendelkező utas utazását a menetjegyen megjelölt megállóhelyen nem kezdi meg, a közlekedési társaság úgy tekinti, hogy az utas az utazásáról lemondott, ezért a férőhelyet más jelentkezőnek értékesítheti.

- 6.3. A nemzetközi járat menetrend szerinti indulása előtt 30 de minimum 10 perccel el kell foglalni az ülőhelyet vagy a hely fenntartására vonatkozó igényt a helyfoglalást biztosító jegy egyidejű felmutatásával a járáti személyzetnek bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a közlekedési társaság a helybiztosítást tovább nem vállalja, illetve a nemzetközi utazásra szóló menetjegyet érvénytelennek tekintheti.
- 6.4. A közlekedési társaság egyes közforgalmú nemzetközi, valamint megállapodás alapján más közlekedési társaságok járataira - meghatározott pénztárainál és megbízottjainál - egyes autóbusz-állomásokon vagy meghatározott időszakokban kötelezővé teheti, illetve lehetővé teszi ülőhely előzetes foglalását. A helyfoglalást végző pénztárak nyitvatartási idejét, valamint a kötelező helybiztosítással és az előzetes helybiztosítás igénylési lehetőségével közlekedő járatok adatait közlekedési társaság a honlapján teszi közzé.
- 6.5. Közforgalmú nemzetközi járatok esetében a helyfoglalás főszabály szerint az járat végállomásán, az ott történő felszállás esetére lehetséges. Meghatározott járatok esetében azonban lehetőség van közbeeső autóbusz-állomásról, megállóhelyről történő, valamint visszaúti járatokra szóló helyfoglalásra is, mely lehetőségről az internetes jegyvásárlási rendszer, illetve a pénztár nyújt tájékoztatást.
7. Nemzetközi járatokra vonatkozó egyedi poggyász-szállítási szabályok:
- 7.1. Nemzetközi járatokon feltételes poggyászok (9.9.5. pont) csak a közlekedési társaság előzetes hozzájárulásával fuvarozhatók. A feltételes poggyász szállításáért közlekedési társaság díjat számít fel. Amennyiben az utas előzetes bejelentés és a közlekedési társaság hozzájárulása nélkül kíséri meg a feltételes poggyászok elszállíttatását, akkor a közlekedési társaságnak joga van a szállítást megtagadni, és az ebből adódó kárért, késedelemért a közlekedési társaság nem vállal felelősséget.
- 7.2. Amennyiben az utas kerékpár szállítását igényli, úgy a normál mennyiségű (1 kézi és 2 db úti) poggyászon felül nem szállíthat további poggyászt.
- 7.3. A közlekedési társaság az autóbusz-vezető által átvett kerékpárokért, illetve azok szennyeződéséért felelősséget nem vállal. A közlekedési társaság fenntartja a jogot a feltételek módosítására, új feltételek életbe léptetésére, amelyről külön Hirdetményben ad tájékoztatást. A közlekedési társaság felé szállítási kötelezettség a kerékpárokra nem áll fenn.
- 7.4. Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölbén történő szállításáról is a kísérő dönt, kivéve, ha nemzetközi utazásnál az érintett országban a gyermekülés használata kötelező. Gyermekkocsiban a kisgyermek csak a kocsin rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható, amennyiben az autóbuszon a gyermekkocsi elhelyezésére kijelölt hely áll rendelkezésre.
- 7.5. Egy nagykorú utassal csak egy csecsemő utazhat. A gyermekülés használata ajánlott, illetve kötelező, amennyiben az utazás olyan országba irányul vagy áthalad olyan országon, ahol annak használata kötelező, illetve amennyiben az adott járat üzemeltetője azt kötelezővé teszi. A gyermekülés biztosítása a kísérő feladata.

- 7.6. Az útipoggyász elveszettnek tekinthető, ha a közlekedési társaság azt az útipoggyász-fuvarozási határidő (az járatnak a megállóhelyre érkezése, ennek elmaradása esetén a menetrend szerinti érkezési idő) lejártától számított nyolcadik napon belül nem szolgáltatja ki.
8. Ha nemzetközi közlekedésnél - az utas érdekkörén kívül felmerült okból - közlekedési társaság az utast azonos viszonylatban más, olyan járatral tudja elszállítani, amelyen van szabad hely, de az utas a fenti lehetőséggel nem kíván élni, közlekedési társaság a menetdíjnak a meghíúsult utazásra vonatkozó részét vagy igény esetén a le nem utazott szakasz díját teljes összegben visszafizeti.
9. A közlekedési társaság az utas kérésére kezelési költség levonásával visszatéríti az elővételben váltott nemzetközi menetjegy árát a vásárlás helyén, a pénztár nyitvatartási idejében legkésőbb a járatindulást megelőző 2 óráig, amennyiben az igénybe vett kedvezmény feltételei ezt nem zárják ki.
- 9.1. Nemzetközi menetjegy elővételben történt megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződéstől az utas elállhat – ha a menetjegyet még nem használta utazásra – a menetjegyen szereplő járat indulását megelőző 2 óráig, ha az igénybe vett kedvezmény feltételei ezt lehetővé teszik, feltéve, ha az utas ezen időpontig a menetjegyet a vásárlás helyén, internetes menetjegyet a közlekedési társaság nemzetközi menetjegyet értékesítő pénztárában személyesen visszaadja.
- 9.2. A közlekedési társaság a nemzetközi menetjegyen az érvényesség időtartamát az utas kérésére módosítja, amennyiben az igénybe vett kedvezmény erre lehetőséget ad.
10. Nemzetközi járaton történő utazás során bekövetkező káresemény esetén, ha az utasnak segítségre van szüksége, a közlekedési társaság által meghirdetett módon veheti fel a kapcsolatot a Biztosítótársasággal. Az asszisztencia szolgáltatás keretében a Biztosító fogadja a kárigény bejelentését, valamint felvilágosítást ad.
11. Közös üzemeltetésű nemzetközi járatok
- A közlekedési társaság nemzetközi partnerei által üzemeltetett járatokon, valamint azokon a járatokon, amelyeken a közlekedési társaság megbízottként/közreműködőként közlekedtetni az adott járatot, az utazási feltételek jelen utazási feltételektől eltérők lehetnek. Az eltérő utazási feltételekről a közlekedési társaság a jegyváltáskor ad tájékoztatást. Ha a közlekedési társaság olyan utazásra állít ki menetjegyet, amelynek során a közlekedési társaságon kívül a szolgáltatásban más üzemeltető is részt vesz, jelen utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat az útnak csak arra a szakaszára alkalmazandó, amelyet a közlekedési társaság üzemeltet. Kivételt képeznek a jegyek cseréjére, visszaváltására vonatkozó rendelkezések, amelyek üzemeltetőtől függetlenül érvényesek, ezért a közlekedési társaság javasolja az utasoknak, jegyváltáskor érdeklődjenek az adott járatot üzemeltető végző társaságról, illetve ellenőrizzék menetjegyükön az üzemeltetőre vonatkozó tájékoztatást.

B. FÜGGELÉK

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek, valamint az elektronikus jegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

1. A Függelék hatálya, különleges szállítási feltételek

- 1.1. Jelen Függelék előírásait az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek megvásárlása és felhasználása során kell alkalmazni. Jelen Függelékben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek.
- 1.2. Az elektronikus úton értékesített menetjegyek esetében az elektronikus vásárlási felületen elérhető, használati vagy igénybevételi feltételeket tartalmazó dokumentum a sikeres vásárlással külön értesítés nélkül a közlekedési társaság és az utas között létrejött szerződés részévé válnak (különleges szállítási feltételek).

2. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele

- 2.1. Az elektronikus úton értékesített menetjegyet bárki megvásárolhatja, aki – internet- vagy mobiltelefon-közlekedési társaság útján – a szolgáltatáshoz történő hozzáféréshez egyébként szükséges internet-, illetve mobilhálózat-hozzáféréssel rendelkezik és az elektronikus vásárlási felületen – felhasználói fiók létrehozása céljából – elektronikus regisztráció vagy regisztráció nélküli vásárlás során elfogadta a felhasználási feltételeket és nyilatkozik az elektronikus értékesítési felületen elérhetővé tett – a felhasználói fiók létrehozásával, valamint a menetjegyek értékesítésével és használatával összefüggésben a személyes adatokon végzett adatkezelésre vonatkozó tájékoztatást tartalmazó – adatkezelési tájékoztató megismeréséről.
- 2.2. Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben a jegyvásárlást a közlekedési társaság által közétett kezelési útmutató alapján az utas önállóan végzi. Az önkiszolgáló értékesítésre szolgáló felhasználói felületek, berendezések – ideértve a jegykiadó automatát is – kezelésekor az utas felelőssége az utazásának megfelelő fajtájú menetjegy, viszonylat, kocsiosztály és kedvezmény kiválasztása, a személyhez kötött utazási jogosultságot biztosító menetjegyek esetén a menetjegy megszemélyesítéséhez szükséges személyes adatok, valamint a menetjegy és a fizetés egyéb adatainak pontos megadása.
- 2.3. A közlekedési társaság az elektronikus értékesítési felületeken történő regisztrációkor az utas által a felhasználói fiók létrehozásához szükséges személyes adatok kezeléséhez az utas (felhasználó) hozzájárulását kéri, amely hozzájárulás bármikor, korlátozás nélkül visszavonható. A hozzájárulás visszavonása nem érinti a hozzájárulás alapján a visszavonást megelőzően végzett adatkezelés jogszerűségét. A menetjegy és helyjegy elektronikus értékesítési felületen történő megrendelésére, vásárlására kizárólag az adatkezelési tájékoztató megismeréséről szóló nyilatkozat megtételét követően kerülhet sor.

3. Menetjegyek

- 3.1. Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekből vásárolható menetjegyek köre eltérhet a pénztárban megvásárolható menetjegyek körétől, erről a közlekedési társaság a vásárlási felületen részletes tájékoztatást nyújt.
- 3.2. Az elektronikus jegyen – az otthon nyomtatott jegy kivételével – az Üzletszabályzat II. 6.4.2. pontjában előírt adatok olvasható megjelenítésétől a Vszsz. szabályai szerint lehet eltekinteni. Az e-menetjegyet csak a rajta feltüntetett időszakban, viszonylaton vagy területen és csak az az utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a fizetést megelőzően megadták és az e-menetjegyen ezek az adatok olvashatók. Az e-menetjegy felmutatásakor minden esetben fel kell mutatni a személyazonosításra alkalmas okmányt is.
- 3.3. Az e-menetjegyként önállóan vásárolt felárbizonylat, kerékpárjegy, élőállat jegy önmagában utazásra nem jogosít. Az utasnak rendelkeznie kell érvényes menetjeggyel. Az önállóan vásárolt kutyajegyet, kerékpárjegyet a kutyával vagy kerékpárral utazó utas személyes adataival kell megszemélyesíteni.

4. Menetjegyek érvényessége, elővétel

- 4.1. Elektronikus úton érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, a menetjegyekkel az útmegszakítás nem lehetséges. Az otthon nyomtatott és az elektronikus – nyomtatás nélküli – jegyek csak a rajtuk feltüntetett időszakban és viszonylatban vagy területen érvényesek. Elővételben történő jegyvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. Egyes fizetési megoldások esetén az elővétel idejét a fizetési rendszer sajátosságai miatt a vasúttársaság korlátozhatja, amelyről az értékesítési felületen nyújt tájékoztatást.
- 4.2. A jegykiadó automatából érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, egyebekben a menetjegyek érvényességére és az elővételben történő megvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat alkalmazza a közlekedési társaság.

5. Díjak

- 5.1. Az elektronikus úton értékesített menetjegyekre vonatkozó megrendelés rögzítéséért, a menetjegy elkészítéséért, kiadásáért a közlekedési társaság nem számít fel külön díjat.
- 5.2. Az elektronikus értékesítési felületekhez történő hozzáférés díjáról az utas és az internet-, illetve mobiltelefon-közlekedési társaság közötti szerződés rendelkezik.
- 5.3. Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben történő jegyvásárlás esetén a közlekedési társaság üzletpolitikai kedvezményt nyújthat, melynek feltételeit honlapján teszi közzé.

6. Menetjegyek kiadása

- 6.1. Az elektronikus úton értékesített menetjegy és a felár megfizetését igazoló bizonylat (pl. helyjegy) a vásárláskor választott átvételi módnak megfelelően:

- a) pdf. formátumban kiküldésre kerül a felhasználó regisztrált vagy a regisztráció nélküli vásárlás során a vásárláskor megadott e-mail címére. A pdf. formátumú jegy az utas saját eszközén kinyomtatható (otthon nyomtatott jegy), illetve az utas saját alkalmas készülékén (például telefon, számítógép) a jegyvizsgálatkor kinyomtatás nélkül is bemutatható,
 - b) a jegy az Applikációba letölthető és ellenőrzéskor az Applikációból mutatható be.
- 6.2. A közlekedési társaság az elektronikus értékesítési rendszerben további jegyátvételi módokat is meghirdethet. Egyes jegytípusoknál, kedvezményeknél nem mindegyik átvételi mód érhető el.
- 6.3. A jegykiadó automata a szükséges adatok megadása és a fizetés után nyomtatja ki a menetjegyet.
- 6.4. Az e-menetjegy az utas saját eszközére korlátlan számban letölthető és onnan – az utazási jogosultságok számát nem érintve – korlátlan példányszámban kinyomtatható. Applikációba letöltött jegy csak a vásárlást végrehajtó felhasználó fiókjába töltődik le és ellenőrzésre csak az alkalmazásból mutatható be.
- 6.5. Ha az utas önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerből olyan kedvezményes árú menetjegyet vásárolt, amelynek igénybevételehez a pénztárban a kedvezményre jogosító okmány bélyegzése, érvényesítése szükséges, az érvényesítést az első jegyvizsgálatnál pótdíj felszámítása nélkül a jegyvizsgáló végzi el.
- 6.6. Az elektronikus menetjegy kinyomtatás nélküli, elektronikus bemutatása során a készülék működőképességének biztosítása az utas feladata és felelőssége. Amennyiben az utas nyomtatás mellőzésével váltott jegyét az ellenőrzéskor bemutatni nem tudja, jegy nélküli utasnak minősül.

7. Számla kiadása

- 7.1. Elektronikus úton történő vásárlásnál a számlát a fizetési megoldástól függően a közlekedési társaság vagy a fizetési szolgáltató állítja ki, amiről a közlekedési társaság az elektronikus értékesítési felületen nyújt tájékoztatást. Elektronikus úton vásárolt menetjegyekről a közlekedési társaság minden esetben elektronikus számlát állít ki.
- 7.2. Ha a számlát a fizetési szolgáltató állítja ki, az utas a számlát a fizetési szolgáltatótól kapja meg annak számlázási szabályai szerint, a MÁV Személyszállítási Zrt. számára ilyen nem adhat ki.
- 7.3. Jegykiadó automatából történő vásárlásnál – ha a jegykiadó automata számla kiadására alkalmas – előzetes regisztrációt követően, partnerkód megadásával a vásárlással egyidejűleg nyomtatható ki a számla.
- 7.4. Számla iránti igény csak a vásárláskor jelezhető, utólagos számlakiállításra nincs mód. Ettől eltérően az Ügyfélszolgáltatótól igényelhet számlát az, aki olyan automatából vásárolt menetjegyet, mely kialakítása vagy műszaki hiba miatt nem adott ki számlát.

8. Üzemzavar

- 8.1. A jegykiadó automata meghibásodása esetén – amennyiben a autóbusz-állomás területén pénztár működik – a kötelező jegyelővétellel közlekedő járatra az utasnak a pénztárban kell a

menetjegyét megvásárolnia. Előre váltott menetjegy hiányában az utazáshoz a menetjegyet az autóbusz-vezetőnél kell megváltani.

- 8.2. Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben történő jegyvásárlás esetére nyújtott a közszolgáltatás megrendelője által előírt kedvezményt az önkiszolgáló eszköz/felület meghibásodása esetén a közlekedési társaság más módon történő vásárlásra nem biztosítja, a kedvezmény utólag nem érvényesíthető.
- 8.3. A csak elektronikusan elérhető menetjegyek értékesítését a közlekedési társaság más módon nem biztosítja az elektronikus értékesítési rendszer meghibásodása, illetve üzemszünete esetén sem, a más módon vagy későbbi időpontban történő vásárlás miatt árkülönbözet a közlekedési társaságtól nem követelhető.
- 8.4. Több díjkategóriában elérhető menetjegyek, felárak más módon és/vagy későbbi időpontban történő megvásárlása esetén a közlekedési társaság nem garantálja, hogy a menetjegy vagy felár a kereséskor kijelzett áron vásárolható meg.

9. Menetjegy cseréje, visszatérítése

- 9.1. A jegykiadó automatából vásárolt jegyek esetében a menetdíj visszatérítésére és cseréjére az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.
- 9.2. Elektronikus úton értékesített menetjegy pénztárban nem téríthető vissza.
- 9.3. Elektronikus úton értékesített jegyek készpénzben történő visszatérítése nem lehetséges.
- 9.4. Elektronikus úton értékesített menetjegyek visszatérítési feltételeit a közlekedési társaság az elektronikus vásárlási felületen teszi közzé. Az elektronikus úton értékesített, de nem elektronikus menetjegyek visszatérítését az elektronikus vásárlási felületen vagy az Ügyfélszolgálatnál lehet kezdeményezni. Az elektronikus vásárlási felületen visszatérített jegyek kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a közlekedési társaság a fizetési móddal egyező módon írja jóvá.
- 9.5. Az e-menetjegy visszatérítését az utas kizárólag az elektronikus értékesítési felületen, és kizárólag az érvényesség kezdetéig kezdeményezheti. Az e-menetjegy 10% kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a közlekedési társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára utalja, kizárólag a visszatérítendő menetjegy érvénytartamának lejártá után 7 nappal, amennyiben a jegy a visszatérítés kezdeményezése után nem volt ellenőrizve.
- 9.6. Egyes fizetési megoldások esetén a fizetési rendszer sajátosságai miatt a visszatérítésre további speciális szabályok vonatkozhatnak. Erről a közlekedési társaság az elektronikus értékesítési felületen nyújt tájékoztatást. Az elektronikus úton értékesített menetjegy visszatérítése esetén a közlekedési társaság az Üzletszabályzattól eltérő kezelési költséget állapíthat meg.
- 9.7. Az elektronikus úton értékesített menetjegy át nem vétele (ki nem nyomtatása, le nem töltése) nem minősül az utazásról való lemondásnak, és nem tekinthető a fel nem használás igazolásának. Ez nem érinti az utasnak azon jogát, hogy az utazásról jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerinti módon és igazolások benyújtásával lemondjon.

- 9.8. A visszatérítési korlátozások – a pénztári visszatérítés tilalma kivételével – a jelen Üzletszabályzat III. fejezet 1. pontjában kifejezetten megengedett visszatérítésekre nem alkalmazhatók.
- 9.9. Az elektronikus menetjegy – ha a felhasználási feltételek másként nem rendelkeznek – nem cserélhető.

C. FÜGGELÉK

Talált tárgyak kezelése

1. A talált tárgyak leadása, átvétele

- 1.1. A közlekedési társaság alkalmazottai a járatokat végző autóbuszokat, az autóbusz-állomásokat és helységeiket rendszeresen átvizsgálják, hogy az utasok, illetve az azt használók nem hagyták-e, illetve nem veszítették-e el ott egyes poggyászaikat vagy egyéb tárgyaikat. A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a közlekedési társaság átmeneti időszakra megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.
- 1.2. Az autóbuszon, az autóbusz-állomásokon, megállóokban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a találás helyszínén az járat vezetőjénél, illetve az autóbusz-állomásokon adhatók le megőrzésre.
- 1.3. A közlekedési társaság megőrzésre nem vesz át nyilvánvalóan értéktelen vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi kockázatot jelentő tárgyakat.
- 1.4. A közlekedési társaság a talált tárgy leadásakor azt nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás egy példányát a leadónak is alá kell írnia, igazolva a talált tárgyra, a megtalálásra vonatkozó bejegyzések helyességét.

2. A talált tárgy megőrzése

- 2.1. A nyilvántartásba vett talált tárgyakat a közlekedési társaság 3 hónap időtartamig megőrzi, ezt követően az át nem vett tárgyakat értékesíti. Az átvett, de romlandósága miatt, vagy más okból el nem tartható tárgy értékesítéséről a közlekedési társaság a leadást követően haladéktalanul gondoskodik. A nem értékesíthető tárgyak megsemmisítésre kerülnek.
- 2.2. Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizetőeszköz, csekkek, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) leadása esetén a közlekedési társaság a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szerveknek adja át őrzésre.
- 2.3. Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből a tulajdonosa vagy a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a közlekedési társaság a megtalálástól számított 8 napon belül a tulajdonost vagy más átvételre jogosult személyt értesíti, és jelentkezése esetén részére a dolgot kiszolgáltatja.

3. Talált tárgyak visszaadása

- 3.1. A talált tárgyak kiszolgáltatása a leadás helyén történik. Ha a tárgy átvételére a jogosult csak az értékesítés után jelentkezik, a befolyt összeg kerül részére kifizetésre.
- 3.2. A talált tárgyakról és átvételi helyekről a MÁVDIREKT ad tájékoztatást a +36 (1) 349-4949-es telefonszámon.
- 3.3. A talált tárgyak átvételi helyszínei és nyitvatartási időpontjuk a honlapon érhető el.

- 3.4. A közlekedési társaság átvételre jogosultnak azt a személyt tekinti, aki kétséget kizáróan bizonyítja, hogy a tárgyat ő vesztette el vagy ő a tárgy tulajdonosa.
- 3.5. A közlekedési társaság a talált tárgy átadásakor - a talált tárgy átadásának igazolása érdekében - az átvevő személyes adatait (átvevő neve, személyazonosításra alkalmas okmány típusa és száma) rögzíti a nyilvántartásában, majd az átvevő az átvétel tényét egy elektronikus felületen történő aláírással hitelesíti.
- 3.6. Amennyiben a talált tárgyért a tulajdonos a leadástól számított 1 évig nem jelentkezik, akkor a közlekedési társaság az értékesítéséből befolyt összeget a Magyar Állam részére továbbítja.

D. FÜGGELÉK

Szeged Megyei Jogú Város helyi menetrend szerinti közlekedésében alkalmazandó egyedi szabályok

1. Általános tudnivalók

Jelen fejezetben a közlekedési társaság a MÁV Személyszállítási Zrt. és a Szegedi Közlekedési Kft., az ellenőrzést végző illetve ellenőr társaság pedig a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.

A jelen fejezetben, valamint az idevonatkozó jogszabályok hatálya Szeged Megyei Jogú Város közigazgatási területén, a Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzatának megbízása alapján, a helyi, közforgalmú közösségi közlekedési szolgáltatást végző társaságokra (továbbiakban: közlekedési társaság), valamint a szolgáltatást igénybe vevőkre (továbbiakban: Utas) terjed ki.

Jelen Feltételek - az egyéb, magasabb rendű jogszabályok alapján és az ott megfogalmazott feltételek mellett - szabályozzák a Szeged helyi, menetrend szerinti, közösségi közlekedési szolgáltatás igénybevétele során az Utas és a közlekedési társaság kötelezettségeit és jogait.

Jelen Feltételek az egységes, városi menetrendi kiadványban, a közlekedési társaságok honlapján megjelenítve, hivatalos helyiségeiben, pénztáraiban kifüggesztve, valamint a közlekedési társaság által forgalomba állított valamennyi járművén - minimum járművenként (kocsinként) egy helyen - kihelyezve kerülnek meghirdetésre.

2. Menetrend, Vis maior

A menetrendben meghirdetett adatok tájékoztató jellegűek. Eltérő menetidő (korábbi megállóhelyi érkezés / indulás) elsősorban a kora reggeli, a késő esti, valamint a kisebb forgalmú - pl. nyári, hétfégi, ünnepi- időszakokban előfordulhat. Kérjük az Utasoktól a fentiek figyelembevételét a megállóhelyre történő érkezésük tervezésénél.

Kimaradt, félbeszakadt, menetrendtől eltérően közlekedő helyi, közösségi közlekedési járat esetén a közlekedési társaság köteles - a váratlanul felmerülő ok miatt bekövetkezett akadály esetén - akár kiegészítő járáttal, akár - a Társközlekedési társaság és az Ellenőr Társaság értesítésével - a részben, vagy egészben párhuzamosan közlekedő helyi járat(ok)- ra történő felszállás biztosításával, - az adott műszaki, technikai, forgalmi körülmények között legrövidebb időn, de lehetőleg 30 percen belül - az érintett utasok tovább szállítását megoldani.

3. A közösségi közlekedési járművek igénybevétele, utazási jogosultság

Az utazási szolgáltatást előre meg kell fizetni vagy közvetlenül a felszállást követően, külön felszólítás nélkül, haladéktalanul jegyet kell vásárolni. A járművekre egyszeri felhasználású előreváltott vonaljegyvel, kedvezményes vonaljegyvel (10 db-os gyűjtőjegy tömb), továbbá időalapú jeggyel (24 órás jegy, 72 órás jegy), érvényes bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával lehet felszállni, utazni. A járműre történő felszálláskor a járművezetőnél, illetve a járműveken elhelyezett

fedélzeti jegykiadó automatából - érintéses fizetésre alkalmas eszközzel (pl.: bankkártya, mobiltelefon stb.) - érvényesített menetjegy vásárlására is van lehetőség. Amennyiben a fedélzeti jegykiadó automatánál történő vásárlás sikertelen, úgy az Utas köteles haladéktalanul a járművezetőnél jegyet vásárolni. A járművezetőnél kizárólag magasabb árú járművezetői jegy készpénzes vásárlására van lehetőség.

A 14 év alatti gyermekek díjmentesen utazhatnak a helyi járatokon, illetve a vasútvillamos (Tram-Train) szegedi (Szeged, vasútállomás és Szeged, Rókus vasútállomás megállóhelyek között) szakaszán. A díjmentesség azon hónap utolsó napjáig illeti meg a gyermeket, amelyben betölti a 14. életévét. A díjmentes utazáshoz szükséges az érvényes személyi igazolvány vagy diákigazolvány felmutatása a járműveken.

Szeged helyi közösségi közlekedési járműveken a jeggyel felszálló Utasok az első vagy a gyermekkocsis piktogrammal jelölt ajtóknál kötelesek felszállni és az ott elhelyezett jegyérvényesítő készülékkel a jegyeket érvényesíteni kötelesek. Kivételt képeznek a felszálláskor történő jegyérvényesítési kötelezettség alól a kiadás során - érvényesítésre kerülő, fedélzeti jegykiadó automatából megvásárolt, illetve az utazás első alkalmával érvényesített elővételi időalapú jegyek.

Amennyiben a járművezető a megállóban csak az első ajtót nyitja ki, felszállásra az első ajtó van kijelölve. Felszálláskor a menetjegyet, érvényes utazási igazolványt, korábban érvényesített időalapú jegyet, vagy érintéses fizetőeszközt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatni, valamint bármilyen típusú vonaljegy, kezeletlen elővételi időalapú jegyet - közvetlenül a felszállást követően - érvényesíteni kell, vagy a fedélzeti jegykiadó automatából érintéses fizető eszköz használatával jegyet kell vásárolni és az utazás befejezéséig meg kell őrizni. Leszállásra a hátsó ajtókat kell igénybe venni.

A jármű végállomásra történő érkezésekor az utasoknak a járművet biztonsági okokból el kell hagyniuk.

Utasok felszállása – ha helyileg ettől eltérő rendszer nincs meghirdetve – a jármű első ajtajánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkocsival utazók), azt a közlekedési társaság külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli.

Gyermekekocsival, mozgást segítő eszközzel, kerékpárral a járművekre / járművekről – szükség esetén a járművezető segítségét kérve – csak a piktogrammal jelzett ajtónál lehet fel- és leszállni.

Az utasnak a fel- és leszállás meghatározott rendjét (ajtók használata stb.) meg kell tartania.

Az utasnak, leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledésekor – még olyan távolságban, és időben, hogy a jármű hirtelen fékezés, valamint az utasok testi épségének és az egyéb közlekedők veszélyeztetése nélkül, biztonságosan megállítható legyen – az erre szolgáló jelzőberendezés használatával jeleznie kell.

Bármelytípusú vonaljegy, időalapú jegy, érvényes bérlet, utazási igazolvány vagy az utazási jogosultság megfelelő módon történő igazolása nélkül, továbbá érintéses fizetőeszközzel jegyet váltani szándékozó Utas nem az első ajtónál vagy nem a fedélzeti jegykiadó automatához

legközelebb eső ajtónál történő felszállása esetén, cselekedetével a járművön történő jegy vásárlásának lehetőségéről lemond, és a felszállást esetlegesen közvetlenül követő ellenőrzés során - a szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevőnek minősül.

4. A balesetmentes utazás és a járművek biztonságos közlekedése érdekében tilos

- a) a forgalmi sávok mellett kijelölt megállóhelyeken, a korláttal jelölt, vagy a megállóhely szegélye által meghatározott függőleges síkon túl – az általános közlekedési útvonalakba – hajolni, nyúlni; a megállóhelyekről a közeledő jármű elé lépni, hajolni, nyúlni, mind a közösségi, mind az „általános” közlekedés biztonságát bármilyen módon veszélyeztetni,
- b) a járműveken, megállóhelyeken, hivatalos – közlekedési társasági vagy önkormányzati – engedély nélkül bármit árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- c) a jegykezelő készüléket és az érintéses fizetőeszközzel történő jegyváltást biztosító fedélzeti jegykiadó automatát önkényesen kinyitni, indokolatlanul erős mechanikai hatásnak (ütés, rángatás) kitenni,

Ha az Utas magatartásával a menetrend szerinti közlekedést akadályozza és ebből a közlekedési társaságnak kára származik, azt az Utasra áthárítja.

5. A jegyek, bérletek és az utazási igazolványok váltása, érvényessége

A jegyeket és bérleteket értékesítő pénztárak (különösen a Járművezető) a jegy és bérlet értékesítésekor pénzváltásra és nagy címletű pénzből visszaadásra nem kötelek. A jegy / bérlet nélküli utas, egy esetleges ellenőrzésnél, ebben az esetben is jogalap nélkül hivatkozik a nagycímletű pénzeszközzel való vásárlási szándékára és jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást (pótdíjfizetésre kötelezhető, illetve az utazásból kizárható). A már megváltott bármely típusú vonaljegy, időalapú jegyek cseréje és visszaváltása még megrongálódás esetén sem lehetséges.

Buszvezetőnél váltható menetjegy - közvetlenül az első ajtónál történő felszállást követően - addig vásárolható, amíg a jármű az adott megállóhelyen tartózkodik.

Érintéses fizetőeszközzel történő jegyvásárlás esetén, a menetjegyet és az időalapú jegyet közvetlenül a járműre történő felszállást követően kell megváltani.

Bármely típusú Szeged, helyi közösségi közlekedésre jogosító menetjegy (vonaljegy) érvényes az adott vonal felszállási helyétől - villamos, trolibusz vagy autóbuszvonal - végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül.

Kivéve: Forgalmi okból történő akadály következtében, ugyanazon a vonalon, a kiegészítő járműre való átszálláskor a vonaljegy - fóliacsík nélküli - másik végét is érvényesíteni kell. (A vonalszámot is tartalmazó, érvényesítő készülék által „felezett” jegy esetén, a jegy az adott vonalon közlekedő, kiegészítő járaton, végállomásig történő utazásra is jogosít.)

Az elővételben és a járművezetőnél váltott bármely típusú vonaljegy, időalapú jegyet, az utazás megkezdésekor - közvetlenül a felszállást, valamint a megvásárlását követően - a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell. Kivételt képez a jegyértékesítési kötelezettség alól a fedélzeti jegykiadó automatából vásárolt jegy, mert a vásárlás során a jegy kiadásakor már érvényesítésre kerül, így újbóli érvényesítése nem szükséges. A fedélzeti jegykiadó

automatából megváltott menetjegy a vásárlás pillanatától utazásra jogosít – amelyet az utazás során - a jármű elhagyásáig - meg kell őrizni.

A mobilértékesítésnek eltérő feltételei lehetnek, amelyről helyben lehet tájékozódni.

6. Kézipoggyász - csomagszállítás

A helyi, menetrend szerinti közösségi közlekedési eszközökön, minden Utas legfeljebb 2 darab 40x50x80 cm méretet meg nem haladó, tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, vagy 1db szánkót vagy 1 pár sílécet vagy 1 köteg facsemetét vagy 1 gyermekkocsit, kerekesszéket vagy egyéb mozgást segítő eszközt díjmentesen szállíthat, megfelelő rögzítés mellett. Jégkorcsolya csak élvédővel ellátva, csomagolt állapotban, táskában szállítható. A fentieknek nem megfelelő tárgy, poggyász után az utas pótdíj fizetésére kötelezhető.

7. Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz (továbbiakban: kerekesszék) szállításának feltételei

Csak az arra kijelölt és piktogrammal ellátott helyen szállítható, fel- illetve leszállás is a piktogrammal jelzett ajtónál történhet.

Önerőből fel tud menni a járműre és az arra kijelölt helyen elfér. Az eszközt a tulajdonosnak vagy az őt kísérő személynek biztonságosan rögzítenie kell, úgy, hogy sem a saját, sem a többi utas testi épségét ne veszélyeztesse.

A jármű rámpájának működtetése a járművezető feladata.

A fogyatékkal élő személy és a kerekesszék vagy mozgást segítő eszköz együttes súlya nem haladhatja meg a 250 kg-ot.

A kerekesszékekkel vagy mozgást segítő eszközzel közlekedő utas, illetve az őt kísérő személy felelős minden olyan személyi és vagyoni kárért, amelyet saját magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag az utasforgalmi létesítményekben, a járműben, a jármű utasterében, vagy a többi utasnak okoz.

8. Kerékpár szállítása

A méreténél fogva kézipoggyásznak minősülő kerékpár szállítására az utazási feltétel 7. pont első bekezdése vonatkozik.

Egy járművön egyszerre maximálisan 2 db kerékpár szállítható. Az utasokat kerékpár piktogram elhelyezésével egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról. Amennyiben a kerékpárt szállító utas a járművön vagy a megállóhelyi peronon a közlekedési társaságnak vagy harmadik személynek kárt okoz, akkor az okozott kárért felelősséggel tartozik. Az utas kerékpárjában keletkező harmadik személy által okozott kárért a közlekedési társaság felelősséget nem vállal.

9. Ellenőrzés

A Járművezető, valamint a Forgalmi- és utasellenőr, a munkavégzésük során közfeladatot ellátó személynek minősülnek (Btk. 459.§ 12. pont).

Aki e személyeket jogszerű eljárásukban erőszakkal vagy fenyegetéssel akadályozza, intézkedésre kényszeríti vagy eljárása alatt, illetőleg emiatt bántalmazza, büntetést követ el, egy évtől öt évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő (Btk. 310.§ 1. pont).

A Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. forgalmi- és utasellenőrei képrögzítésre alkalmas testkamerákat használnak munkavégzésük során, a megállóhelyeken és a közösségi közlekedési eszközök belső terében, az utasok, valamint a közlekedési társaságok munkavállalói és megbízottjai életének, személyének, testi épségének és a nemzeti vagyon védelme céljából. A testkamerák használata és az általuk rögzített képfelvételek vonatkozásában a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. önálló adatkezelő, ezért az érintettek (Utasok) a testkamerákkal készített képfelvételek adatkezelésével kapcsolatos kérdéseiket, kérelmeiket joghatályosan a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft-nél terjeszthetik elő.

A Díjszabásban meghatározott viteldíj megfizetését, a jegy / bérletigazolvány / bérletszelvény / utazási igazolvány érvényességét; illetve valamilyen kedvezményre való jogosultságot a Járművezető és az ellenőrzéssel megbízott Társaság Forgalmi és utasellenőre jogosult ellenőrizni.

A Forgalmi és utasellenőrök jogosultak a járműre felszálló, a járművön tartózkodó, valamint a járműről közvetlenül leszálló személyek utazási jogosultságának ellenőrzésére, akár a kijelölt megállóhelyen is - arra figyelemmel, hogy az első ajtón felszálló Utas jogosult a menetjegyét a jármű vezetőjénél és a járművön elhelyezett fedélzeti jegykiadó automatából is megvásárolni. A menetjegyet, az érvényes bérletet, az utazási igazolványt és az egyéb utazásra, kedvezményre jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt - a járművezetői jegy és a járművön érintéses fizetőeszközzel történő vásárlással, fedélzeti jegykiadó automatából váltott jegy kivételével - a megállóhelyen, a járműre történő felszálláskor; valamint - a járművezetői jegyet és a járművön érintéses fizetőeszközzel történő vásárlással, fedélzeti jegykiadó automatából váltott jegyet is - az utazás teljes tartama alatt, és a járműről történő leszállást közvetlenül követően a megállóhelyen a Forgalmi és utasellenőr kérésére fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni.

Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az Utas köteles személyazonosságát igazolni (213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet 13.§.(1) bek.).

Az adott járművön utazó Utasok – az utazási jogosultság megállapítására, valamint szükség szerint, a pótdíj kivetésére irányuló - a járművön, továbbá a jármű megállóhelyen történő esetleges visszatartásával megvalósuló ellenőrzési eljárást túrni kötelesek.

Az érvénytelen jegy, bérletszelvény, bérlet~/utazási igazolvány - a tulajdon és a jogosultság igazolásáig - az ellenőrzésre jogosult személy által bevonható.

Amennyiben az Utas érvényes bérlettel rendelkezik vagy kedvezményes utazásra jogosult, de a bérletet a jegy ellenőrzésénél felmutatni, illetve a kedvezményes utazási jogosultságot vagy a személyhez kötöttséget igazolni nem tudja, vagy kitöltetlen, illetve ceruzával kitöltött bérlettel utazik, úgy az ellenőrzést követő naptól számított 3 munkanapon belül – az ellenőrzéssel megbízott Társaság irodájában – történő bemutatás vagy igazolás esetén a

Díjszabásban meghatározott kedvezményes utazási jogosultság igazolási, "Bérletbemutató" pótdíjat köteles fizetni.

Az az Utas, aki jegy nélkül, érvénytelen (kezeletlen/ többször vagy későn kezelt) jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, kutyát külön érvényes menetjegy vagy bérlet nélkül szállít, továbbá aki csomagként, kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be a járműbe, valamint ha az utas vagy az általa szállított kézipoggyász vagy az élő állat bepiszkítja a járművet és/vagy a jelen „Feltételek”-et egyéb tekintetben nem tartja be, pótdíj fizetésére kötelezett és az utazásból kizárható.