



**A MÁV SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ZRT.
AUTÓBUSZOS ÜZLETSZABÁLYZATA**

**A KÖZFORGALMÚ MENETREND SZERINTI AUTÓBUSZOS
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA ÉS AZ AHHOZ
KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOKRA**

Egységes szerkezetű szöveg

Hatályos: 2025. június 1.

**Jóváhagyta: az Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti
Közlekedési Ellenőrzési Főosztálya, a KÖFÁT/30655-1/2025/KKE számon.**

A MÁV Személyszállítási Zrt. minden jogot – pl. kiadás, sokszorosítás, fordítás, bármilyen felhasználás – fenntart.
Szerkeszti a MÁV Személyszállítási Zrt.

MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: **Szolgáltató**) adatai:

székhely: 1091 Budapest, Üllői út 131.

honlap: www.mavcsoport.hu

cégjegyzékszám: 01-10-045551

adószám: 13834492-2-44

az autóbuszos személyszállítási engedély kiadása kapcsán eljáró hatóság neve és címe:

Budapest Főváros Kormányhivatala Fővárosi Közlekedésfelügyeleti Főosztály
(1033 Budapest, Mozaik u. 5., e-mail: vezeto-buda@bfkh.gov.hu)

a szolgáltatás piacfelügyeletét ellátó hatóság neve és címe:

Építési és Közlekedési Minisztérium Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes
Államtitkárság Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály
(székhely: 1054 Budapest, Alkotmány utca 5., levelezési cím: 1442 Budapest, Pf.: 89;
személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., telefon: +36 (1) 373-1479,
e-mail: kkef@ekm.gov.hu; (ügyfélfogadás: telefonon vagy e-mailben előre egyeztetett
időpontban))

békéltető testületek elérhetőségei:

a www.fogyasztovedelem.kormany.hu honlapon

adatkezelési tájékoztató:

Szolgáltató honlapján közzé téve
(<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/altalanos-informaciok>)

Tartalomjegyzék

I. fejezet: ÜZLETSZABÁLYZAT	6
1. Az Üzletszabályzat tárgya	6
2. Az Üzletszabályzat hatálya.....	6
3. Üzletszabályzat közzététele	7
4. A menetrend	7
II. fejezet: TÁJÉKOZTATÁS	8
1. Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedési rendjéről	8
2. Tájékoztatás az Utazási feltételekről, Díjszabásról és a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokról	8
3. Tájékoztatás az utazás során.....	9
4. Egyéb tájékoztatás.....	9
III. fejezet: SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS, UTAZÁSI FELTÉTELEK Szolgáltató menetrend szerinti autóbuszjáratainak helyi, belföldi országos, regionális, elővárosi és agglomerációs, valamint nemzetközi forgalomban történő igénybevételére	10
1. Az Utazási feltételek hatálya	10
2. A jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat készítésénél alkalmazott szabályok.....	11
3. A személyszállítási szerződés, a felek jogai és kötelezettségei	12
4. Utazási jogosultság	14
5. Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége	17
6. Fel- és leszállás, helyfoglalás.....	20
7. Csoportos utazás	23
8. TELEBUSZ járatok közlekedése	24
<i>A TELEBUSZ járatok teljes egészében igényvezérelt módon közlekedő autóbuszjáratok, amelyek csak abban az esetben indulnak el, ha arra előzetes utazási igény került bejelentésre.</i>	24
8.1. <i>A 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.</i>	24
<i>Az igényvezérelt járatokról az érintett megállóban külön hirdetmény kerül kihelyezésre.</i>	24
8.2. <i>A MÁV Csoport elektronikus menetrendi keresőiben (emma.hu, jegy.mav.hu valamint a MÁV és MÁV+ applikáció) alkalmazott piktogram a TELEBUSZ járatok jelölésére: .....</i>	24
8.3. <i>Az utasnak az utazási szándékot legkorábban 7 nappal, legkésőbb 60 perccel a járat végállomásról történő indulása előtt előzetesen be kell jelentenie:</i>	24
- <i>a MÁV-csoport honlapján elérhető úrlapon,</i>	24
- <i>vagy a MÁVDIREKT telefonszámain:</i>	24
• <i>+36 (1) 349-4949</i>	24
• <i>+36 (20/30/70) 499-9999.....</i>	24
<i>Utazási szándékot csak konkrét naptári napra és autóbuszjáratra lehet jelezni, szakaszokra nem adható le igény. A bejelentéskor kötelezően meg kell adni legalább a bejelentő nevét, az utazni kívánó személyek számát, az utazás dátumát és időpontját, valamint a vonal- és járatszámot. A bejelentés módjától függően megadandó vagy megadható a bejelentő e-mail címe, illetve telefonszáma.</i>	24

<i>Az igény bejelentésekor az utas visszajelzést kap, ha a kiválasztott járáttal 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.</i>	24
8.4. <i>Az igényvezérelt autóbuszjáratokra elővételi menetjegy értékesítés nem történik, jegyváltás kizárólag a járművön lehetséges. Továbbá az utasok előre váltott vármegye- és országbérlettel, Vármegye24 és Magyarország24 napijeggyel, illetve díjmentes utazásra jogosító igazolvánnyal, igazolással tudják igénybe venni a TELEBUSZ járatokat.</i>	24
9. Az utas magatartása.....	24
10. Kézipoggyász.....	26
11. Útipoggyász fuvarozása	28
12. Autóbuszba bevihető élő állatok.....	31
13. Autóbusz-állomások utasforgalmi területeinek használata	32
14. Fogyatékossgal élő és mozgásukban korlátozott személyek utazási feltételei, kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz szállítása.....	33
IV. fejezet: JEGYEK, BÉRLETEK ÁRUSÍTÁSA, MENETJEGY ÉS BÉRLET ÁRÁNAK VISSZATÉRÍTÉSE	36
1. Közös szabályok	36
2. Jegyárusítás elővételben	38
3. Jegyváltás az autóbusz-vezetőnél	38
4. Bérletvásárlás.....	39
5. Mobilalkalmazásból történő menetjegy- és bérlet vásárlás	39
6. Ülőhely előzetes foglalása.....	39
7. A visszatérítés általános feltételei	40
8. Mobilbérlet és mobiljegy árának visszatérítése	41
9. Bérletek (mobilbérletek kivételével) árának visszatérítése.....	42
10. A visszatérítés lebonyolítása	42
V. fejezet: JEGYEK, BÉRLETEK HASZNÁLATÁHOZ ÉS AZ UTAZÁSI KEDVEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KIADÁSRA ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSRE KERÜLŐ IGAZOLVÁNYOK KIÁLLÍTÁSA.....	43
1. Igazolványok, és az azokkal összefüggő közös eljárások, feltételek és szabályok.....	43
2. „Igazolvány” a névre szóló bérlet helyi autóbuszjáratokon való felhasználásra	44
3. „Tanuló igazolvány” a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyi (városi) kedvezményes bérletük használatához	44
4. „Igazolvány helyi (városi) nyugdíjas bérlet használatához” a helyi közlekedésben nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak részére	45
VI. fejezet: PÓTDÍJAK MEGFIZETÉSE, PÓTDÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS, BÉRLETEK, KEDVEZMÉNYRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁSOK UTÓLAGOS BEMUTATÁSA.....	46
1. Pótdíjak megfizetése.....	46
2. A pótdíj utólagos behajtása.....	47
3. Bérletek, kedvezményre jogosító igazolások utólagos bemutatása	48
VII. fejezet: UTASÉSZREVÉTELEK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE.....	48
1. Utasészszevétélek, káreseemények bejelentése.....	48

2. Utasészrevételek kezelése, intézése	49
VIII. fejezet: TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE.....	50
1. A talált tárgyak leadása, átvétele	50
2. A talált tárgy megőrzése.....	50
3. Talált tárgyak visszaadása	50
IX. fejezet: EGYÉB, A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL AZ UTASOK RÉSZÉRE NYÚJTOTT KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS.....	51
1. Poggyásmegőrzés	51
2. Autóbusz-vonóhorogra szerelt kerékpártartón történő kerékpárszállítás	51
3. Jegyárusítás más szolgáltató részére	51
X. fejezet: A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGVISELÉSE, BIZTOSÍTÁS	51
1. Felelősség.....	51
2. A Szolgáltató által az utas javára kötött biztosítás	59
XI. fejezet: ADATKEZELÉS.....	60
XII. fejezet: SZEGED MEGYEI JOGÚ VÁROS HELYI MENETREND SZERINTI KÖZLEKEDÉSÉBEN ALKALMAZANDÓ EGYEDI SZABÁLYOK.....	61

I. fejezet: ÜZLETSZABÁLYZAT

1. Az Üzletszabályzat tárgya

1.1. Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek Szolgáltató és ügyfelei közötti, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák, és amelyek e kapcsolatban alkalmazandók.

1.2. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást személyszállítási szerződés alapján végzi. A szerződési feltételeket a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti általános szerződési feltételekként az Üzletszabályzatban határozza meg és teszi közzé.

1.3. A Szolgáltató közforgalmú menetrend szerinti járatainak igénybevételére, az összefüggő és a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződési ajánlatát, alkalmazott szabályait jelen Üzletszabályzat és a MÁV Személyszállítási Zrt. Autóbuszos Díjszabása (továbbiakban: Díjszabás), valamint a Szolgáltató honlapján közzétett menetrend együttesen képezik.

2. Az Üzletszabályzat hatálya

2.1. Jelen Üzletszabályzat hatálya Szolgáltató közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjárataival történő személyszállításra és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybe vevőire (továbbiakban: utasok), a Szolgáltató által üzemeltetett autóbusz-állomások és más, az utasforgalom számára nyitva álló helyiségek és területek használatára és használóira terjed ki, továbbá mindazon személyekre, gazdasági társaságokra, szervezetekre, amelyek az említett szolgáltatásokkal, illetve használattal kapcsolatban a Szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatba lépnek.

2.2. A Szolgáltató az autóbuszal díj ellenében végzett közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatására, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra a hatályos jogszabályokban, valamint jelen Üzletszabályzatban foglaltakat alkalmazza.

2.3. Az üzletszabályzat rendelkezéseit a Szeged Megyei Jogú Város közforgalmú helyi menetrend szerinti autóbuszjáratainak való közlekedésre a „XII. Szeged Megyei Jogú Város helyi menetrend szerinti közlekedésében alkalmazandó egyedi szabályok” fejezetben foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni, tekintettel Szolgáltató és a Szegedi Közlekedési Társaság közös feladat-ellátására.

2.4. Az üzletszabályzat rendelkezéseit a Budapest főváros közforgalmú helyi menetrend szerinti, a Szolgáltató által üzemeltetett autóbuszjáratainak való közlekedésre az Üzletszabályzat III. fejezet 5.18 és 10.12 pontokban, valamint a Díjszabás V. Budapest agglomerációs közlekedésében alkalmazandó egyedi szabályok Menetdíjak (díjtermékek, díjtételek), pótdíjak és díjalkalmazási feltételek Budakeszi, Budaörs, Diósd, Gyal, Nagykovácsi, Pécel, Remeteszőlős, Solymár, Szigetszentmiklós és Törökbálint településekre közlekedő agglomerációs járatokon” fejezetben foglaltak figyelembevételével kell alkalmazni, tekintettel a vonalakat érintő speciális szabályokra.

2.5. A határon átmenő és nemzetközi (a továbbiakban együtt: nemzetközi) személyszállítás esetében a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit csak akkor és csak azokban a kérdésekben kell alkalmazni, amennyiben jogszabály, nemzetközi szerződés, egyezmény eltérően nem rendelkezik, továbbá az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató által saját rendszerében értékesített, partnerek által közlekedtetett nemzetközi járatok igénybevételére az értékesítés és visszaváltás tekintetében.

2.6. A MÁV Személyszállítási Zrt. és a GYSEV Zrt. vasúti menetrendjében meghirdetett vonat helyett közlekedő, vagy a vonatot pótló autóbuszjáratra és utasaira jelen Üzletszabályzat előírásai csak annyiban alkalmazhatók, amennyiben ezt jogszabály, valamint vasúti

szolgáltatók közszolgálati szerződése azt meghatározza. Erről azok a vasúti szolgáltatók adnak tájékoztatást, amelynek vonatai helyett vagy pótlására az autóbuszjáratok közlekednek.

3. Üzletszabályzat közzététele

3.1. A Szolgáltató a hatályos Üzletszabályzatot teljes terjedelmében honlapján közzéteszi (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/utazasi-feltetelek/uzletszabalyzatok-busz>), biztosítja az Üzletszabályzat elérését.

3.2. A Szolgáltató az Üzletszabályzatnak az abban szereplő szolgáltatásra, a szolgáltatás részeire, illetve egyes területre vonatkozó kivonatos tartalmáról autóbusz-állomásain külön hirdetményben adhat tájékoztatást.

3.3. Az Üzletszabályzat módosításáról a Szolgáltató a honlapján ad tájékoztatást, a módosításokat és a módosításokkal egységes szerkezetű Üzletszabályzatot is közzéteszi. A közzétételt követő 15 napon belül arra bárki észrevételt tehet. Legkésőbb a hatályba lépés napjától az Üzletszabályzat módosítása a Szolgáltató honlapján megtekinthető.

4. A menetrend

4.1. A menetrend tartalma

4.1.1. Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti járatokkal történő utazásra vonatkozó ajánlatát menetrendbe foglalja és abban teszi közzé. 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 Szolgáltató számára kötelezettség.

4.1.2. A belföldi menetrend a járatok közlekedésének kezdő- és végpontjára, útvonalára, megállóhelyeire, közlekedési napjaira, indulási és érkezési időpontjaira, ezek vagy az igénybevétel egyéb korlátozásaira, lehetőségeire, az igénybe vehető szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és tájékoztatásokat tartalmazza. A járatok indulási és érkezési időpontjai helyett a napi első és utolsó járat indulási időpontja, valamint a köztes járatgyakoriság is közzé tehető.

4.1.3. A menetrend egy menetrendi időszakban hatályos. A menetrendi időszak általában egy év, nemzetközi járatok esetében fél év. Az időszak kezdetét és végét a Szolgáltató külön hirdeti meg, illetve kezdetét, valamint – ha előre ismert –, a végét is a menetrenden vagy a menetrendet tartalmazó kiadványon, hirdetményen feltünteti.

4.2. A menetrend közzététele

4.2.1. A Szolgáltató az általa közlekedtetett, közszolgáltatási szerződés alapján végzett közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendjét honlapján teszi közzé.

A menetrend a menetrendi időszak kezdetétől tartó érvényességgel kerül közzétételre. Szolgáltató az utasok részére a menetrendhez való hozzáférést legalább annak hatályba lépése előtti 15. naptól biztosítja, kivéve, ha előre nem látható, váratlan esemény, a Szolgáltató hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése a megjelentetést késlelteti. A helyi közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendjét a Szolgáltató külön menetrendfüzetben, illetve más külön kiadványként teheti közzé, kivéve, ha az ellátásért felelős a kiadásról eltérően rendelkezett.

4.2.2. A Szolgáltató 4.2.1. pontban említett egyes menetrendi kiadványai – díj ellenében – a területileg érintett pénztárakban megvásárolhatók.

4.2.3. A Szolgáltató az általa közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti járatok menetrendjéről más menetrendi kiadványokban (pl. vonali vagy menetrend-füzetekben) és egyéb kiadványokban is adhat tájékoztatást. Ennek hozzáférhetőségét Szolgáltató a kiadvány

jellegéhez, terjesztéséhez és az igényekhez igazítja, az a felsoroltaktól függően esetenként különböző, illetve változó.

4.2.4. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a 4.2.1. pontban foglaltak szerinti, a Szolgáltató által időszaki módosítások figyelembevételével honlapján közzétett menetrendet kell tekinteni.

4.3. A menetrend módosítása

4.3.1. A közszolgáltatási szerződés alapján végzett, közforgalmú menetrend szerinti személyszállítás menetrendje a menetrendi időszakon belül a Szolgáltató és az ellátásért felelős megállapodása szerint, nemzetközi járatok esetén Szolgáltató saját döntésével módosítható.

A menetrendek módosításáról a Szolgáltató a honlapján, valamint – a nemzetközi menetrendek kivételével – a módosítással érintett autóbusz-állomásain, megállóhelyeken hirdetmény útján ad tájékoztatást.

4.3.2. A közforgalmú nemzetközi és belföldi helyközi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását Szolgáltató a hatályba lépés előtt legalább 15 nappal korábban közzé teszi, kivéve, ha a módosítást előre nem látható, váratlan esemény vagy a Szolgáltató hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése késlelteti, továbbá, ha az ellátásért felelőssel való megállapodás ezen időszakon belül jött létre és a módosítás nem tűr halasztást vagy minden körülményt mérlegelve a halasztás célszerűtlen lenne, továbbá, ha későbbi hatályba léptetésnek már nincsenek meg a feltételei.

4.3.3. Átmeneti (ideiglenes) menetrend változás szükségessége esetén (útlezárás, forgalom-elterelés, javítási munkák stb. miatt) a Szolgáltató a honlapján közzétett, 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.

II. fejezet: TÁJÉKOZTATÁS

1. Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedési rendjéről

Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről tájékoztatást nyújt

- a) a Szolgáltató honlapján,
- b) az autóbusz-állomásokon és a megállóhelyeken,
- c) a járatot végző autóbuszon.

2. Tájékoztatás az Utazási feltételekről, Díjszabásról és a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokról

2.1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételi feltételei és az igénybe vehető egyéb szolgáltatásai tárgykörben tájékoztatást ad

- a) a Szolgáltató és az utas között létrejövő személyszállítási szerződés feltételeiről,
- b) a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon alkalmazott díjakról,
- c) az utazási kedvezményekről, azok mértékéről, a kedvezmények igénybevételi feltételeiről és a jogosultság igazolásáról,
- d) az egyes jegy- és bérletfajtákról, azok érvényességének és használatának feltételeiről,
- e) az autóbuszba bevihető kézi- és útipoggyászok engedélyezett tartalmáról, méretéről, tömegéről és a szállítás egyéb feltételeiről, valamint szállításuk díjáról,

- f) az útipoggyász-fuvarozást végző autóbuszjáratokról, a poggyászok engedélyezett tartalmáról, méretéről, tömegéről, darabszámáról és a poggyászfuvarozás egyéb feltételeiről, valamint a poggyászfuvarozás díjáról,
- g) az ülőhelyfoglalás feltételeiről, a Szolgáltató által ülőhely-foglalási lehetőséggel közlekedtetett járatairól, valamint más szolgáltatók azon járatairól, amelyen utazáshoz ülőhely a Szolgáltatónál előzetesen foglalható,
- h) a Szolgáltató járatain történő utazásokra vonatkozó baleset- és poggyászbiztosítási feltételekről,
- i) a Szolgáltató egyéb személyszállítási szolgáltatásairól (különjárat, egyéb nemzetközi járat stb.), azokkal kapcsolatos ügyintézással, illetve tájékoztatással foglalkozó munkavállalói elérhetőségéről,

2.2. A 2.1. pontban felsoroltakról Szolgáltató tájékoztatást ad:

- a) személyes utaskiszolgálást biztosító autóbusz-állomásokon,
- b) Szolgáltató honlapján,
- c) MÁVDIREKT telefonos ügyfélszolgálatán a +36 (1) 349-4949 telefonszámon.

2.3. A Szolgáltató az autóbusz-megállókban tájékoztatást ad arról, hogy a 2.1. pont szerinti tájékoztatás hol érhető el.

3. Tájékoztatás az utazás során

3.1. A Szolgáltató az autóbusz-állomásokon utastájékoztató berendezések, tájékoztató eszközök alkalmazásával és/vagy a járatí 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.

3.2. Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazásakor Szolgáltató – vakok és gyengén látók számára is érzékelhető módon – tájékoztatást ad az autóbuszon folytatott megfigyelésről. Az autóbusz-állomáson alkalmazott ilyen rendszerről, az adatkezelésről, továbbá a felvételeken szereplők jogairól szöveges és képi tájékoztatást nyújt, valamint a honlapján megjeleníti az érintett autóbusz-állomásokat (<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/altalanos-informaciok>).

4. Egyéb tájékoztatás

4.1. Az utasok 181/2011/EU Európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott jogairól a Szolgáltató az autóbusz-állomásokon, továbbá a honlapján nyújt tájékoztatást (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/szolgaltatasok/akadalymentes-utazas>)

4.2. Fogycatékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kérésére a Szolgáltató a tájékoztatásokat akadálymentes formában biztosítja.

III. fejezet: SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS, UTAZÁSI FELTÉTELEK **Szolgáltató menetrend szerinti autóbuszjáratainak helyi, belföldi országos, regionális, elővárosi és agglomerációs, valamint nemzetközi forgalomban történő igénybevételeire**

1. Az Utazási feltételek hatálya

1.1. Jelen utazási feltételek hatálya kiterjed Szolgáltató által közlekedtetett

- a) közforgalmú, menetrend szerinti belföldi országos, regionális, elővárosi és agglomerációs (továbbiakban együtt: helyközi) autóbuszjáratokon való utazásra,
- b) közforgalmú helyi menetrend szerinti autóbuszjáratokon való utazásra azon településeken, ahol erre a települési önkormányzattal Szolgáltató közszolgáltatási szerződést kötött,
- c) közforgalmú, menetrend szerinti nemzetközi autóbuszjáratokon való belföldi, nemzetközi utazásra,
- d) a Szolgáltató által saját rendszerében értékesített, partnerek által közlekedtetett közforgalmú, menetrend szerinti nemzetközi autóbuszjáratokon való nemzetközi utazásra, az 1.6. pont szerinti kiegészítéssel.

1.2. A nemzetközi utazásokra vonatkozó utazási feltételek – nemzetközi szerződések, egyezmények alapján – egyes kérdésekben a jelen fejezetben foglaltaktól eltérők lehetnek. Ezekről az eltérésekről a Szolgáltató honlapján (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/nemzetkozi-utazas/utazasi-feltetelek>) ad tájékoztatást, egyéb kérdésekben a Szolgáltató a nemzetközi utazásoknál is jelen fejezetben foglalt feltételeket alkalmazza.

1.3. Jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat érvényes a Szolgáltató által meghirdetett, de a Szolgáltató közreműködője által közlekedtetett autóbuszjáratokon történő, az 1.1. pontban meghatározott utazásokra is.

1.4. Amennyiben a Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást részben igény vezérelt szolgáltatási formában végzi, akkor az igény vezérelt formában végzett személyszállításra is jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat vonatkozik.

A Szolgáltatónak a település helyi járatok menetrendjében is szereplő, a városi (helyi) viszonylatban történő utazásokra a település helyi vonalhálózatán érvényes díjszabás szerint igénybe vehető regionális és elővárosi autóbuszjáratainak a regionális és elővárosi utazásokra vonatkozó, jelen utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat érvényes.

1.5. Nem terjed ki jelen Utazási feltételek hatálya az autóbuszjáratokat igénybe vevő vagy azon tartózkodó és szolgálati feladatukat jogszabályban meghatározott módon az autóbuszjáraton ellátó személyekre a szolgálati feladatuk autóbuszjáraton történő végzésének időtartama alatt (pl. rendőr). Ezen személyeknek a szolgálati feladataik ellátása körében tett intézkedései az utasokra és a járatok személyzetére kötelezők.

1.6. Szolgáltató nemzetközi partnerei által üzemeltetett járatokon az utazási feltételek jelen utazási feltételektől eltérők lehetnek. Azokon a járatokon, amelyeken Szolgáltató megbízottként/közreműködőként közlekedtetett az adott járatot, az utazási feltételek jelen utazási feltételektől eltérők lehetnek. Az eltérő utazási feltételekről a Szolgáltató a jegyváltáskor ad tájékoztatást. Ha Szolgáltató olyan utazásra állít ki menetjegyet, amelynek során Szolgáltatón kívül a szolgáltatásban más üzemeltető is részt vesz, jelen utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat az útnak csak arra a szakaszára alkalmazandók, amelyet a Szolgáltató üzemeltet. Kivételt képeznek a jegyek módosítására, visszaváltására vonatkozó rendelkezések, amelyek üzemeltetőtől függetlenül érvényesek, ezért Szolgáltató javasolja az utasoknak, jegyváltáskor érdeklődjének az adott járatot végző társaságról, illetve ellenőrizze a menetjegyükön az üzemeltetőre vonatkozó tájékoztatást.

2. A jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat készítésénél alkalmazott szabályok

A Szolgáltató közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást

- a) a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK sz. Európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- b) az autóbusszal végzett személyszállítás nemzetközi piacához való hozzáférés közös szabályairól szóló 2009. október 21-ei 1073/2009/EK sz. Európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- c) az autóbusszal 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 Közöségi 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 rendelet 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 külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény,
- l) a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (Ptk.) szerződésekre vonatkozó általános, valamint vállalkozási és a fuvarozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai,
- m) az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet,
- n) az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU sz. rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet,
- o) a külföldre utazásról szóló 1998. évi XII. törvény végrehajtásáról szóló 101/1998. (V. 22.) Korm. rendelet,
- p) 271/2009. (XII. 1.) Korm. rendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről,
- q) a közlekedésért felelős miniszter részéről a Szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek,
- r) a települési önkormányzat vagy a közlekedésszervező részéről a Szolgáltatóval 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) 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet az oktatási igazolványokról

- v) 38/2024.(II.29.) Korm. rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről

szerint végzi. Jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat a felsorolt jogszabályokkal és szerződéses feltételekkel együttesen alkalmazandó.

3. A személyszállítási szerződés, a felek jogai és kötelezettségei

3.1. A Szolgáltató a személyszállítást személyszállítási szerződés alapján teljesíti, a jogszabályokban előírt érvényes engedélyek birtokában, a forgalombiztonsági követelményeknek megfelelő autóbuszokkal és a feladatok ellátására kiképzett autóbusz-vezetőkkel látja el.

3.2. Az utas és a Szolgáltató közötti személyszállítási szerződés

- a) a menetdíj megfizetésével és a menetjegy, bérlet, továbbá az utazási jogosultságot más módon igazoló okmány – beleértve az utazási jogosultságot vagy a menetdíj megfizetését igazoló elektronikus adathordozót is – (a továbbiakban együtt: utazási igazolvány) megvásárlásával, átvételével, vagy
- b) ha az utas jogszabály rendelkezése vagy a Szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási igazolvány nélkül jogosult az utazásra, akkor a helyének adott járatra történő biztosításával, továbbá
- c) minden más esetben az autóbuszra utazási céllal történő felszállással

jön létre.

A szerződéskötési szándék kifejezése (az előre való jegy- vagy bérletvásárlás, illetve helybiztosítás vagy a felszállás) egyben jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat elfogadását is jelenti. A szerződés létrejöttével a Szolgáltató jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzatot elfogadottnak és az utas részéről magára nézve is kötelezőként elismertnek tekinti.

Amennyiben a vásárlást végző személy nem azonos az utassal, vagy más utasok nevében is vásárol, a Szolgáltató úgy kezeli, hogy a vásárlás során nyilatkozatait, hozzájárulásait a vásárlásban szereplő utas(ok) nevében és felhatalmazásukkal teszi, adja.

3.3. A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző autóbuszra felszáll, vagy meghatározott napra és járatra érvényesített utazási igazolvány esetében legkésőbb a járatnak a megjelölt felszállási helyről történő menetrend szerinti indulásának időpontjától. Az utazás akkor kezdődik, amikor az utas utazási céllal a járatot végző autóbuszra a felszállást megkezdte.

3.4. A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás befejeződik ha

- a) az utas a céljának megfelelő autóbusz-állomás vagy megállóhely területén az autóbusról való leszállást befejezte,
- b) az utas az eredeti célállomása elérése előtt tovább utazási szándékáról lemond, és ezért az autóbusról leszáll, vagy
- c) az utast az eredeti célállomása elérése előtt a járatról hatósági személy leszállítja, illetve egészségi állapota miatt (más járművel) elszállítják vagy
- d) az utast a Szolgáltató az utazásból kizárja.

3.5. A Szolgáltatót a menetrendben közzétett autóbuszjáratokkal történő személyszállításra – a meghatározott kivételekkel – szerződéskötési kötelezettség terheli, ha

- a) az utas az utazási feltételeket a személyszállítási szerződés megkötési szándékát kifejező, a 3.2. pontban meghatározottak szerint elfogadja és

b) az utazás a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokkal lehetséges, valamint nemzetközi közlekedésben ezeken felül:

ba) az utas az adott járatra érvényes menetjeggyel, úti okmánnyal (az előírásoktól függően személyi igazolvány vagy útlevél) és szükség esetén vízummal vagy tartózkodási engedéllyel rendelkezik,

bb) az utas menetjegyének/részvételi jegyének adott viszonylatra érvényes utazási szelvényét az autóbusz személyzete be tudja vonni az utazáskor, vagy a külön Hirdetményben szereplő járatokon a menetjegyen szereplő QR-kódot az arra alkalmas applikációt futtató okostelefonnal le tudja olvasni.

3.6. Teljesárú menetjegy megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződést a Szolgáltató az utas kérésére – ha a menetjegyet még nem használták utazásra – a menetjegy érvényességének lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott menetjegy esetében a járat elindulása előtt a menetjegy érvényessége, az utazás célállomása vagy az útiránya tekintetében kezelési költség befizetésével módosítja. Kedvezményes árú menetjegy vagy más utazási igazolvány megváltásával létrejött személyszállítási szerződés csak akkor módosítható, ha az utazási kedvezmény, illetve a más utazási igazolvány igénybevétele, használata, az utazás időszaka, időpontja, utazási viszonylata vagy az utazások száma nem korlátozott. A lehetséges módosítások részleteit az Üzletszabályzat „IV. Jegyek és bérletek árusítása, menetjegy és bérlet árának visszatérítése” fejezet 7-9. pontjai tartalmazzák.

3.7. Elővételen történt menetjegy és/vagy helyjegy megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződéstől az utas elállhat – ha a menetjegyet és/vagy helyjegyet még nem használta utazásra – a menetjegy és/vagy a helyjegy érvényességének (felhasználhatóságának) lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegy, ülőhelyfoglalást biztosító helyjegy esetében a járat indulási időpontjáig, feltéve, ha az utas ezen időpontokig a menetjegyet és/vagy helyjegyet visszaadja. Bérlet vagy más, itt nem említett utazási igazolvány megvásárlásával, átvételével megkötött személyszállítási szerződéstől az utas a bérlet vagy más utazási igazolvány érvényességének (felhasználhatóságának) kezdetéig elállhat, feltéve, ha az utazási igazolványra vonatkozó szabályok ezt megengedik és ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadja. Az utazási igazolványok visszaadásának részletes szabályait az Üzletszabályzat „IV. Jegyek, bérletek árusítása, menetjegy és bérlet árának visszatérítése” fejezet 6-9. pontjai tartalmazzák.

Nemzetközi menetjegy elővételen 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 Szolgáltató nemzetközi menetjegyet értékesítő pénztárában személyesen visszaadja.

3.8. Amennyiben a személyszállítási szerződés már létrejött, az utazás megtagadása, az utas utazásból való kizárása, illetve az utas utazásról való lemondása vagy tovább utazásának hatósági személy által való tiltása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.

3.9. A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

3.10. A közforgalmú személyszállítás céljából a Szolgáltató (illetve nemzetközi közlekedésben partnere) a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokat közlekedtet, amelyek utazásra a menetrend szerint lehetséges viszonylatokban, a megkötött személyszállítási szerződés szerint vehetők igénybe.

3.11. Az utas jogosult a menetrend szerinti járatot végző autóbuszon utazni, az utasok biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő berendezéseit használni, a járatához, illetve a járatval történő utazáshoz kapcsolódó – a járat menetrendjében, az üzletszabályzatában vagy a megváltott menetjegyen feltüntetett – szolgáltatásokat igénybe venni. Az autóbusz egyes felszerelési tárgyait, berendezéseit csak az autóbusz-vezető vagy a

járatí személyzet más tagja kezelheti, illetve azok az ő engedélyükkel használhatók, kezelhetők. Ezek feltételeiről és részleteiről a járatí személyzet ad tájékoztatást.

3.12. A Szolgáltató jelen fejezet „Utazási jogosultság” 4.8. pontjában foglalt eset bekövetkezése ellenére is biztosítja a tovább utazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

3.13. A Szolgáltató egyes kötelezettségei teljesítésével más szolgáltatót vagy személyt bízhat meg. Ebben az esetben a kötelezettséget ténylegesen teljesítő szolgáltatóra vagy személyre is vonatkoznak jelen fejezet „2. Jelen Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzatot megalapozó jogszabályok” pontjában foglalt szabályzók.

3.14. Ha az utas az utazási körülményeivel, a Szolgáltató vagy 3.13. pont szerinti megbízottja eljárásával, magatartásával kapcsolatban panaszt kíván tenni, azt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő 3 hónapon belül a Szolgáltatóhoz kell benyújtania.

A panaszokkal kapcsolatos egyéb szabályokat és eljárást az Üzletszabályzat „VII. Utasészrevételek, káresemények bejelentése, kezelése” fejezet 1-2. pontjai tartalmazzák.

3.15. Ha útközben a járat tovább haladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve – a Szolgáltató a rendelkezésére álló más járművel az utasok tovább szállításáról gondoskodik.

3.16. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a Szolgáltató erről – a rendelkezésére álló eszközökkel és módon – az utasokat tájékoztatja.

3.17. A közlekedésért felelős miniszter a közforgalmú országos, regionális, elővárosi és agglomerációs menetrend szerinti autóbuszjáratok, a helyi önkormányzat a közforgalmú helyi menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetési és a Szolgáltató szerződés-kötési kötelezettségét közérdekből, továbbá kényszerítő üzemi okból, alapos indokkal, részben vagy egészben korlátozhatja, vagy felfüggesztheti. Ennek megtörténtéről a Szolgáltató a honlapján ad tájékoztatást.

4. Utazási jogosultság

4.1. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton – e fejezetben foglalt feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat.

A Szolgáltató alkalmazottja a nemzetközi autóbuszjáratra történő felszállás előtt – törvényi rendelkezés alapján – jogosult vizsgálni az utazni szándékozó személyek állampolgárságát, valamint azt, hogy rendelkeznek-e az utazáshoz minden érintett ország területére érvényes úti okmánnyal, illetve – az állampolgárságtól függően – a tartózkodásra jogosító vízummal.

4.2. Kísérő (nemzetközi utazásnál 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) nemzetközi utazásnál a 16 év alatti fiataikorú (kivételt képeznek az országhatár 50 km-es körzetén belül közlekedő határmenti forgalmat lebonyolító nemzetközi menetrend szerinti járatok).

Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekhez legalább egy nagykorú kísérőre van szükség. A kísérővel utazó utasok autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.

Nemzetközi utazásnál, amennyiben a nagykorú kísérő nem a törvényes képviselő, úgy a törvényes képviselőtől legalább 2 nyelvű (magyar és legalább angol) nyelvű nyilatkozat szükséges arra szólóan, hogy az utazáshoz hozzájárult és a kísérőt meghatalmazta a kiskorú

felügyeletére. A nyilatkozatnak legalább 2 példányban a teljes utazás időtartama alatt rendelkezésre kell állni. A nyilatkozat kitöltése az egyik, nem utazó törvényes képviselő által akkor is javasolt, ha a kiskorút a másik törvényes képviselő kíséri. (A nyilatkozat mintája a Szolgáltató honlapjáról letölthető: (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/nemzetkozi-utazas/utazasi-feltetelek>). 16 év alatti fiatakorúak csoportos szállítása esetében minden tíz fiatakorúhoz legalább egy nagykorú kísérőre van szükség. A kísérővel utazó utasok autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.

A kísérő alkalmasságát az autóbusz-vezető nem vizsgálja.

4.3. Fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotukra 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.

4.4. A többi utas egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti autóbuszjáratokkal nem utazhat.

4.5. 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 kocszi 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. Kézipoggyász szállítása” pontja tartalmazza.

4.6. Fogyatékossgal élő személyek vagy csökkent mozgásképességű személyek kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyek e célra kijelölt területtel rendelkeznek. Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engednie. A kerekesszéket az autóbuszban a kerekesszékekben ülő utasnak vagy kísérőjének az e célra kialakított területen, az ott elhelyezett tájékoztatóban foglaltak szerint kell elhelyeznie. Tájékoztató hiányában a kerekesszéket az e célra kialakított területen, a menetirányt tekintve az elülső korlátnál, a menetiránynak háttal kell elhelyezni. A kerekesszéket 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.

Az autóbuszon elektromos mopeddel, mopedben utazni tilos.

A fogyatékossgal élő és mozgásukban korlátozott személyek utazási jogosultságának részletes szabályait jelen fejezet „13. Fogyatékossgal élő és a mozgásukban korlátozott személyek utazási feltételei, kerekesszék, egyéb mozgást segítő eszköz szállítása” pontja tartalmazza.

4.7. A Szolgáltató az utazást megtagadhatja, illetve az utazásból kizárhatja, ha az utas

- a) ittas vagy bódult,
- b) botrányosan viselkedik vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- c) magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, az autóbusz vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- d) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbuszt, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,

- e) az autóbuszba kézipoggyászként vagy csomagként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- f) az utazást jogosulatlanul veszi igénybe és utazási igazolványt felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
- g) a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító utazási igazolványát, igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- h) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- i) az autóbuszban dohányzik,
- j) a személyzet felhívására sem tartja be az utazási feltételeket és/vagy a személyzetet a feladatai ellátásában akadályozza,
- k) nem tér vissza időben az autóbuszhoz az utazás során előre meghirdetett megállóban, valamint pihenés céljából történő megállás esetén,
- l) nemzetközi utazásnál a menetjegyen feltüntetett indulási idő előtt legkésőbb 5 perccel előbb nem jelenik meg a megállóhelyen,
- m) az úti okmányait felszólítás ellenére nem hajlandó bemutatni a személyzetnek vagy az illetékes hatóságoknak,
- n) az Utazási feltételeket nem tartja be,
- o) a külön jogszabályban előírt járványügyi védekezésre vonatkozó magatartási szabályokat nem tartja be.

Fenti esetekben a Szolgáltatónak 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. Az utas köteles megtéríteni az ilyen magatartásával okozott károkat, költségeket a Szolgáltató részére. A Szolgáltató fenntartja magának a jogot ezen követelések peres úton történő érvényesítésére.

Az utazásból kizárt utas menetjegye nem módosítható és nem váltható vissza.

A 3 éven aluli kisgyermek a nemzetközi járatokon az érintett országok mindenkor érvényes közlekedési szabályai szerint utazhatnak. Egy nagykorú utassal csak egy csecsemő utazhat. Gyermekekülés biztosítása 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.

Szolgáltató megtagadja a nemzetközi autóbuszjáraton 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.

4.8. Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen, és jelen fejezet 3.12. pontjában foglaltak figyelembevételével történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbusznak 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.

Amennyiben az utazásból kizárható utas nem tesz eleget az autóbusz-vezető vagy az ellenőrzésre feljogosított személy intézkedésének, úgy a Szolgáltató rendőri intézkedést kérhet közérdekű üzem működésének megzavarása miatt.

4.9. A Szolgáltató az utazást az utazási igazolvány előzetes megvásárlásához vagy helyfoglaláshoz kötheti, amelyről honlapján ad tájékoztatást.

4.10. Ha a Szolgáltató az utazást egyes autóbuszjáratokon ülőhelyfoglalást biztosító jegy váltásához vagy az ülőhely más módon való biztosításához, illetve külön díj megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott autóbuszjáratra váltott helyfoglalást is tartalmazó menetjegy vagy érvényes ülőhelyfoglalást biztosító jegy és más – a Díjszabásban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító, külön díj megfizetését is igazoló – utazási igazolvány vagy okmány van a birtokában.

5. Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége

5.1. A személyszállítási szerződés megkötésének és az utazási jogosultság igazolására az utazási igazolvány szolgál. Az utazás csak érvényes utazási igazolvánnyal, illetve jogszabályban meghatározott díjtalan utazásra jogosító igazolás birtokában történhet. A személyhez kötött (pl. névre szóló) utazási igazolvánnyal vagy a személyhez kötött igénybe vehető kedvezmény alapján váltott kedvezményes utazási igazolvánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem személyhez kötött díjtermék más személy részére, illetve a felhasználó személyéhez még nem kötött kedvezményes árú díjtermék más azonos kedvezményre jogosultra mindaddig átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg, nem érvényesítették, vagy útipoggyászt nem adtak fel. Az egyes utazási igazolványok használatának szabályait a „V. Jegyek, bérletek használatához és az utazási kedvezmények igénybevételéhez szükséges igazolások kiállítása, kiadása, érvényesítése” fejezet tartalmazza.

5.2. Az egyes utazási igazolványok használatát jogszabály vagy az Üzletszabályzat különböző jogosultságokhoz kötheti. Az olyan utazási igazolványok, amelyek használatához a jogosultság igazolása is szükséges, csak a jogszabályban vagy az Üzletszabályzatban előírt igazolvánnyal, illetve igazolással együtt érvényesek.

5.3. A Díjszabást Szolgáltató a honlapján hirdeti meg.

5.4. A Szolgáltató egyes járatokon meghatározott utazási igazolványok felhasználását kizárhatja. A korlátozás a menetrendben kerül meghirdetésre.

5.5. A menetdíjat az utazás megkezdése előtt, de legkésőbb a járműre utazási céllal történő felszálláskor, a Szolgáltatónak az utazási igazolvány meglétének ellenőrzésével megbízott alkalmazottjánál (a továbbiakban: jegykezelő) kell megfizetni, a menetjegyet átvenni és az utazás befejezéséig megőrizni. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott utazási igazolvány – kivéve azt, amely menetdíjfizetés nélküli utazásra jogosít – a menetdíj megfizetését, mint a személyszállítási szerződésből eredő kötelezettség teljesítését igazolja. A jegy, bérlet és egyéb utazási igazolványok megvásárlásának részletes szabályait a „IV. Jegyek, bérletek árusítása, menetjegy és bérlet árának visszatérítése” fejezet tartalmazza.

5.6. A menetjegyek kizárólag arra a napra, időpontra, járatra és viszonylatra érvényesek, amelyek a menetjegyben fel vannak tüntetve.

Jegykiadó-automata alkalmazásánál annak használatát a Szolgáltató meghatározott pénzérme és/vagy meghatározott címletű bankjegy használatához kötheti, amennyiben az automata készpénzt is kezel.

A járatra érvényesítéssel kiadott utazási igazolvány csak a meghatározott napon és járaton, ezen felül a menetjegyben feltüntetett megállóhelyek között jogosít utazásra.

5.7. Ha a kedvezményes elektronikus menetjegy megvásárlása az utazási kedvezményre jogosító elektronikus igazolvány kiváltásához van kötve, akkor az elektronikus igazolványhoz szükséges egyedi kódot a munkáltató bocsátja a jogosult részére.

5.8. Az elektronikus igazolvány kiváltása a 5.7 szerinti kód felhasználásával a MÁV applikációban lehetséges az adminisztrációs díj egyidejű megfizetése mellett. Az adminisztrációs díj mértéke a Díjszabásban kerül meghirdetésre.

5.9. Az elektronikus igazolvány alapján igényelhető kedvezményre jogosult munkavállalók munkáltatója az 5.7. szerinti kód igényléséhez előzetesen köteles regisztrálni a Szolgáltató által

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

5.10. A Szolgáltató a regisztrációt követő 15 napon belül a munkáltató részére hozzáférést biztosít a jogosult munkavállalók személyes adatainak (név, születési idő) és a hozzájuk rendelt kódoknak nyilvántartására szolgáló adatbázishoz. A munkáltató felelős azért, hogy egy munkavállaló részére egy egyedi kód kerüljön átadásra.

5.11. Az elektronikus igazolvány a munkaviszony fennállása alatt jogosít kedvezményes menetjegy vásárlásra. A munkaviszony megszűnésekor az elektronikus igazolványt a Szolgáltató érvényteleníti, a nyilvántartásból a munkáltató által való törléssel egyidejűleg.

5.12. Az utazási igazolvánnyal rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor utazási igazolványát az előírt módon kell kezelnie, kezeltetnie, illetve ellenőrzésre a jegykezelőnek felmutatnia vagy utazási jogosultságát igazolnia. A különböző jogosultsághoz kötött utazási igazolványokat a jogosultságot igazoló okmánnyal együtt – beleértve az eredeti személyazonosság igazolására szolgáló okmányt is – a jegykezelőnek fel kell mutatni vagy át kell adni. A járaton szolgálatot teljesítő jegykezelőt ebben az ellenőrkével azonos jogosultság illeti meg.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban, valamint társalkalmazásaiban vásárolt mobil helyközi és helyi díjtermékeket az utazás megkezdése előtt, az ellenőrző matricával (Aztec kód, QR kód) ellátott autóbuszokon – a kód leolvasásával – érvényesíteni kell. A beolvasást követően, az alkalmazásban megjelenő animált ábrát be kell mutatni az autóbuszvezetőnek.

Amennyiben az autóbuszon validátor működik, és a papír alapú vagy MÁV applikációban vásárolt termék tartalmaz leolvasásra alkalmas kódot, úgy felszálláskor a terméket a validátorral le kell olvasatni.

5.13. Az az utazási igazolvány, amely annyira megrongálódott, illetve amelynek valamely adata annyira felismerhetetlen lett, hogy emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált, vagy amely nem eredeti, utazásra érvénytelen. Ugyancsak érvénytelen utazásra az olyan utazási igazolvány, amelynek adatait illetéktelenül megváltoztatták, illetve, ha az utas nem tudja az applikációban megvásárolt érvényes díjtermékét bemutatni.

Érvénytelen továbbá az utazási igazolvány, ha:

- a) az utas azt az érvényességi idő előtt vagy azon túl kívánja felhasználni (még nem érvényes vagy lejárt menetjegy, bérlet),
- b) az utas utazását a jegyen szereplő felszállási helytől eltérően valamely közbenső vagy más megállóhelyen kívánja megkezdni, de az autóbusz szabad férőhellyel már nem rendelkezik (a 6.10. pontban részletezettek szerint)
- c) az adott járaton való előírt kezelését, kezeltetését elmulasztották,
- d) az nem az adott járatra érvényes,
- e) azt jogosulatlanul használják, vagy amelyhez a kedvezményre való jogosultságot igazolni nem tudják.

A Szolgáltató által kiadott, de már érvénytelen utazási igazolványokat a Szolgáltató bevonja, az utasnak helyette más, érvényes utazási igazolványt kell váltania. Az érvénytelen utazási igazolványt a Szolgáltató nem módosítja, arra visszatérítés nem kérhető.

Amennyiben az utazási igazolvány a Szolgáltató alkalmazottjának eljárása következtében rongálódott meg vagy vált valamely adata felismerhetetlenné, továbbá amelyre téves vagy nem valós bejegyzést tett és ezzel az érvénytelenné vált, a Szolgáltató alkalmazottja ezt a tényt az utazási igazolványra rájegyzi. Ha ez lehetséges, a hibás bejegyzés a bizonylatokra előírt módon javításra kerül. Az így érvénytelenné vált és a nem javítható adatot tartalmazó utazási igazolványt a Szolgáltató díjtalanul érvényesre cseréli, és amennyiben ezzel bizonyíthatóan kárt okozott, azt megtéríti az utas részére.

5.14. Az utazási igazolvány csak arra a viszonylatra, vonalra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). Az egyes utazási igazolványok érvényességének részletes szabályait a Díjszabás „I. Általános határozmányok” fejezet „3. Utazási igazolványok, igazolványok érvénytelensége” pontja tartalmazza

5.15. Az elveszett, azonosíthatatlan, megsemmisült menetjegyet, bérletet vagy más utazási igazolványt a Szolgáltató nem pótolja, azokra módosítás, visszaváltás nem kérhető.

5.16. A Szolgáltató egyes autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken, egyes járataira vagy a járat férőhelyeinek egy részére, illetve meghatározott időszakokban kötelező elővételt vezethet be, amelynek során az adott állomásokon, járatokra, vagy időszakokban alapvetően csak a pénztárakban, az automataknál, interneten, vagy mobilalkalmazásban váltott utazási igazolvánnyal lehet az autóbuszon az utazást megkezdeni.

A Szolgáltató a nemzetközi és a belföldi helyközi autóbuszjáratokra meghatározott kötelező elővételtől a pénztárakban és honlapján ad előzetes tájékoztatást.

A kötelező elővételre vonatkozó adatait honlapján az alábbi pontokban teszi közzé:

(<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>).

Az előre megváltott utazási igazolványok felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a Szolgáltató 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.

5.17. Menetjegyváltás és az utazási igazolványok érvényessége nemzetközi utazásnál:

Menetjegy érvényessége és vásárlása nemzetközi járatokra:

- a) A nemzetközi menetjegy névre szól, másra át nem ruházható.
- b) A Szolgáltató elővételben közvetlen, átszállásos és nem Magyarországról induló, illetve nem magyarországi végállomású járatokra is értékesít menetjegyet. Szolgáltató javasolja, hogy az utasok jegyváltáskor érdeklődjenek a járat jellegéről (átszállásos-e, Magyarországról indul-e). Rendkívüli esetben, illetve forgalomszervezési okokból a Szolgáltató, 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.
- c) A nemzetközi menetrend szerinti járatokra menetjegyek személyesen, valamint internetes válthatók. A menetjegyek alapvetően elővételben, valamint szabad hely esetén néhány járatra közvetlenül a járatindulás előtt személyesen is megvásárolhatók. Menettérti menetjegy kizárólag elővételben váltható.
- d) A Magyarországon meghirdetett árak eltérhetnek a külföldi partnerek által meghirdetett áráktól. Szolgáltató egyes autóbusz-állomásain, valamint az autóbusz-vezetőnél forintban, euróban vagy helyi valutában váltható menetjegy.

5.18. Kizárólag Budapest agglomerációs közlekedésében alkalmazandó egyedi szabályok:

- a) A jelen fejezetben hivatkozott menetjegyet, bérletet, bérletigazolványt a Szolgáltató és a Budapesti Közlekedési Központ Zrt. (BKK Zrt.) árusítja, illetve bocsátja ki, a Díjszabásban meghatározott ellenérték fejében.
- b) Szolgáltató által üzemeltetett járművekre előreváltott vonal- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal (a teljesárú bérletek esetében bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal vagy kártya formátumú vezetői engedély egyikével) vagy diákigazolvánnyal (ennek hiányában az oktatási intézmény által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolványt helyettesítő igazolással, amely

14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal 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. Amennyiben az utas menetjegy, bérlet, érvényes utazási igazolvány nélkül, vagy érvénytelen jeggyel, bérlettel vagy utazási igazolvánnyal 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. 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 Zrt. jegyellenőrzést végző munkatársai is jogosultak.

- c) A díjtalan utazásra jogosultak körét minden esetben a Díjszabás, illetve jogszabály határozza meg.
- d) 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. életévét betöltött személy esetében a személyi azonosításra alkalmas okmányt) és bérletszelvényt, vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor át kell adni az ellenőrzést végző személynek.
- e) A BKK Zrt. és Szolgáltató az utazni szándékozók részére több értékesítési csatornán keresztül biztosítja a jegyvásárlást. Az értékesítési helyekről és azok nyitvatartási idejéről a BKK Zrt. honlapján ad tájékoztatást.

6. Fel- és leszállás, helyfoglalás

6.1. 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 Szolgáltató honlapján nyújt tájékoztatást (<https://www.mavcsoport.hu>).

6.2. Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbuszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a Szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott autóbusz férőhely-számaig terheli. Ilyen esetben a megállóhelyen várakozók részére az autóbusz-vezető tájékoztatást ad az egyéb utazási vagy informálódási lehetőségekről (amennyiben az információ rendelkezésére áll), vagy az információhoz jutás lehetőségeiről.

Ha valamely autóbuszjáratot olyan hatósági korlátozású autóbusz végez, amellyel álló utas nem szállítható, a közlekedő autóbusz férőhely-számának az utasok számára kialakított ülőhelyek számát kell tekinteni. Az utasok elszállításának sorrendjét a 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet módosítása alapján jelen Üzletszabályzat határozza meg.

Beszállítási sorrend:

Az üzletszabályzatban foglalt elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a fogyatékkal 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.

Olyan helyközi járatok esetén, melyekre a szolgáltató lehetővé teszi az elővételben történő helyjegyvásárlást, az utasok elszállításának sorrendje a következő:

- a) a járatra érvényes helyjeggyel és menetjeggyel, bérlettel vagy egyéb utazási jogosultsággal rendelkező utasok,

- b) az a) pontban meghatározott helyjeggyel és utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók
- c) menetjeggyel, bérlettel vagy egyéb utazási jogosultsággal igen, de helyjeggyel nem rendelkező utasok

Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó.

Olyan helyközi járatok esetén, melyekre a szolgáltató nem teszi lehetővé az elővételben történő helyjegy vásárlást, az utasok elszállításának sorrendje a következő:

- a) jeggyel nem rendelkező fogyatékkal 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.

Helyi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.

Az elővételben megváltott nemzetközi menetjegy egyúttal férőhely-biztosítást is jelent azon a járaton, amelyre a menetjegy érvényes, ezáltal a Szolgáltató 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.

6.3. A Szolgáltató által meghatározott járatokra elővételben opcionálisan helyjegy vásárolható helybiztosítás céljából. A csak ülő utast szállító autóbusszjáratok elsősorban a járat indulása előtt, a külön meghirdetett időpontig elővételben megvásárolt helyjeggyel (helyfoglalást is tartalmazó menetjeggyel) vehetők igénybe. A nemzetközi járatok elővételben megvásárolt menetjeggyel – amely ülőhelyfoglalást is tartalmaz – vehetők igénybe. Az elővételben megvásárolt menetjeggyel és helyjeggyel nem rendelkező utasoknak az autóbussz-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 autóbusszon szabad ülőhely.

6.4. Az utasnak a fel- és leszállás helyileg meghatározott rendjét (ajtók használata stb.) meg kell tartania. Felszállás főszabály szerint az autóbussz első ajtajánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkocsival utazók), azt a Szolgáltató külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli.

Az utasoknak a le- és felszállás alkalmával használniuk kell – a megcsúszás és más hasonló esetek elkerülésére, illetve hatásuk csökkentésére – az erre a célra kialakított kapaszkodókat. Fokozott óvatossággal és körültekintéssel kell végezni a fel- és leszállást különös időjárási körülmények (síkosság, csapadék) között, valamint, ha az nem kiépített megállóhelyen történik.

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 autóbussz nem indítható el.

6.5. 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. Nemzetközi és meghatározott (csak ülő utasokat szállító autóbusszal végzett) országos járatokon minden utas ülőhelyen utazik. A 3 éven aluli gyermek – biztonsága érdekében –, ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem gyermekkosziban rögzítve utazik, akkor kísérője ölében, illetve külön ülésen ún. mőzeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. A fogyatékkal élő személyek 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.

6.6. 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 Szolgáltató a járaton piktogrammal jelölt helyen biztosítja.

6.7. Aki több ülőhelyet foglal el, mint amennyi őt megilleti, annak a jogosulatlanul lefoglalt ülőhelyet fel kell szabadítania és az ülőhelyet álló utasnak át kell engednie.

6.8. A Szolgáltatónak az ülőhely fenntartására vonatkozó kötelezettsége az előre váltott, utazási igazolványhoz tartozó helyjegy vagy helyfoglalást is tartalmazó menetjegy esetében csak a jegy érvényességének kezdetét jelölő állomásra (megállóhelyre) vonatkozik. Az ilyen módon lefoglalt ülőhelyeket a Szolgáltató az (elővételnél 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 menetjegyhez tartozó helyjeggyel vagy helyfoglalást is tartalmazó menetjeggyel utazását az azokon megjelölt állomáson (megállóhelyen) nem kezdi meg, Szolgáltató úgy tekinti, mint aki az utazásáról lemondott. Ilyen esetben az előreváltott helyjegy érvényességi viszonylatán belüli közbeeső megállóhelyen felszállni kívánó utas az autóbuszjáratot csak akkor veheti igénybe, ha azon a kívánt utazása teljes viszonylatára szabad ülő- vagy állóhely még van, lefoglalt ülőhelyére vonatkozó igényét azonban elveszti.

Amennyiben a nemzetközi járatra előreváltott menetjeggyel rendelkező utas utazását a menetjegyen megjelölt megállóhelyen nem kezdi meg, a Szolgáltató úgy tekinti, hogy az utas az utazásáról lemondott, ezért a férőhelyet más jelentkezőnek értékesítheti.

6.9. Ahol az autóbuszjárat tartózkodási ideje ezt lehetővé teszi, az utasnak az előzetesen biztosított ülőhelyét vagy férőhelyét legalább 10 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt kell elfoglalni vagy az ülőhely fenntartására vonatkozó igényét az ülőhelyfoglalást biztosító jegy egyidejű felmutatásával a járat személyzetnek bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az ülőhely biztosítását tovább nem vállalja.

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 járat személyzetnek bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató a helybiztosítást tovább nem vállalja, illetve a nemzetközi utazásra szóló menetjegyet érvénytelennek tekintheti.

Azokra a járatokra, illetve azokon az autóbusz-állomásokon (megállóhelyeken) amelyekre, illetve amelyeken csak előre váltott menetjeggyel lehet a járatra felszállni, a Szolgáltató a helyet a járat indulási időpontjáig fenntartja.

6.10. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával jeleznie kell, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbusz-vezetővel szóban közölnie kell. A leszállási szándék jelzésének elmulasztásából vagy a nem megfelelő jelzésből származó kárért a Szolgáltató nem felelős. A leszállási szándék időben és megfelelő módon való jelzése esetén az autóbusz a menetrendben meghirdetett megállóban való meg nem állásáért Szolgáltató felelős.

Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.

6.11. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbusz-vezető engedélyével szabad kiszállniuk.

7. Csoportos utazás

7.1. A Szolgáltató a belföldi menetrend biztosítása során a személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvényben és a Közzolgáltatási szerződésében leírtak szerint szolgálja ki az utazási igényeket alapellátásként:

„(5) Az országos, regionális és elővárosi személyszállítási közzolgáltatás – és azon belül az alapellátás – mennyiségi és minőségi tartalmának kialakításakor – az alábbi igényeket kell figyelembe venni:

- „a) az alapvető életszükségletek kielégítéséhez szükséges kereskedelmi szolgáltatásokhoz való hozzáférés,*
- b) a munkába járás és az oktatási, nevelési intézményekbe történő eljutás,*
- c) a közigazgatási és egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférés, továbbá*
- d) az egyéb célú tevékenységek támogatása.*

(6) Az (5) bekezdésben meghatározott igényektől eltérő, egyéb célú utazások önmagukban nem teszik indokolttá az alapellátást meghaladó személyszállítási közzolgáltatási kötelezettség előírását, illetve fenntartását.”

Mindezek alapján a Szolgáltató a csoportos utazásokat csak a rendelkezésre álló szabad kapacitás mértékéig tudja és köteles ellátni (6.2 pont).

7.2. Csoportos utazás feltételei:

- a) Az utazási szándékot legalább 15 nappal korábban be kell jelenteni a társaság internetes oldalán a csoportos utazások bejelentésére szolgáló elektronikus űrlap megküldésével,
- b) a Szolgáltató a bejelentésre írásban 8 napon belül reagál (elfogadja, elutasítja, esetleg más alternatívát kínál), a csoportos utazás elfogadás esetén a visszaigazolásban foglaltak szerint érvényesíthető,
- c) a csoport utazása alapvetően nem biztosítható, amennyiben a kiinduló állomáson, (megállóhelyen) történő felszállásra vonatkozó menetrendi időpont a reggeli csúcsidőre (5:30-8:00 óra) esik,
- d) a kiinduló és érkező állomások közötti díjszabási távolság nem haladja meg a 100 km-t, beleértve az átszállásokat is.

A kért csoportos utazás a 7.2. c) vagy d) pontok nem teljesülése esetén is biztosítható, amennyiben a kért járaton a csoport elszállítása másodrendű járat igénybevétele nélkül is biztonságosan megoldható.

Átszállással történő vagy oda-vissza utazás esetén annyi autóbuszjáratra kell a bejelentést megtenni, amennyit a csoport az utazás során igénybe kíván venni. A bejelentésben meg kell jelölni:

- az utazás napját, indulási időt
- az utazásra igénybe venni kívánt autóbuszjárato(-ka)t, továbbá, hogy milyen viszonylatban kívánják igénybe venni (indulási és érkezési megállóhelyek megadásával)
- az utaslétszámot (csoporttagok és kísérők),
- az utazás kapcsolattartójának nevét, e-mail címét, telefonszámát.

A Bejelentő lapon Opcionálisan megadható adatok még: visszautazás napja, visszautazási viszonylat (indulási és érkezési megállóhelyek megadásával), visszaindulási idő, visszautazásra igénybe venni kívánt autóbuszjárat (vonat/járatszám).

Az utazás során felszálláskor, a menetjegy(ek), bérletek mellett, a helyjegyeket (csak helyjegy váltásra ajánlott járatokon) és a bejelentés visszaigazolását az autóbusz-vezető(k)nek be kell mutatni.

8. TELEBUSZ járatok közlekedése

A TELEBUSZ járatok teljes egészében igényvezérelt módon közlekedő autóbuszjáratok, amelyek csak abban az esetben indulnak el, ha arra előzetes utazási igény került bejelentésre.

8.1. A 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.

Az igényvezérelt járatokról az érintett megállóknál külön hirdetmény kerül kihelyezésre.

8.2. A MÁV Csoport elektronikus menetrendi keresőiben (emma.hu, jegy.mav.hu valamint a MÁV és MÁV+ applikáció) alkalmazott piktogram a TELEBUSZ járatok jelölésére: 

8.3. Az utasnak az utazási szándékot legkorábban 7 nappal, legkésőbb 60 perccel a 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

Utazási szándékot csak konkrét naptári napra és autóbuszjáratra lehet jelezni, szakaszokra nem adható le igény. A bejelentéskor kötelezően meg kell adni legalább a bejelentő nevét, az utazni kívánó személyek számát, az utazás dátumát és időpontját, valamint a vonal- és járatszámot. A bejelentés módjától függően megadandó vagy megadható a bejelentő e-mail címe, illetve telefonszáma.

Az igény bejelentésekor az utas visszajelzést kap, ha a kiválasztott járatnál 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.

8.4. Az igényvezérelt autóbuszjáratokra elővételi menetjegy értékesítés nem történik, jegyváltás kizárólag a járművön lehetséges. Továbbá az utasok előre váltott vármegye- és országbérlettel, Vármegye24 és Magyarország24 napijeggyel, illetve díjmentes utazásra jogosító igazolvánnyal, igazolással tudják igénybe venni a TELEBUSZ járatokat.

9. Az utas magatartása

9.1. Az utas az utazás – beleértve a fel- és leszállást, várakozást, utazást – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól. Az autóbuszban és az autóbusz-állomásokon tilos kéregetni.

9.2. Az autóbuszban szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyással utazni vagy más olyan magatartást tanúsítani nem szabad, amely az autóbust, annak felszerelési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyászát beszennyezheti, vagy azokban kárt okozhat. Az autóbuszban tilos fagylaltozni, ételt és italt fogyasztani és csomagolatlan vagy nem visszazárhatóan nyitható

csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni, tartózkodni.

9.3. Az autóbusz-állomáson és az autóbuszban árulni, szolgáltatást értékesíteni csak az illetékes Szolgáltató engedélyével szabad. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni tilos.

9.4. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbusz-vezető az időjárás sajátosságai és az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik. Az utastér központi világítását az autóbusz-vezető – ha az őt a vezetésben zavarja – lakott területen kívül kikapcsolhatja.

9.5. Autóbuszban kép- illetve hang lejátszására alkalmas készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi utast ne zavarja.

Az autóbuszban – kerekesszékekkel az utazásra kialakított hely elérése és elhagyása kivételével – tilos bármilyen gördülő eszközzel közlekedni (pl.: görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni).

9.6. Tilos a vészjelzőt, vészféket vagy ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni, a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni.

9.7. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon dohányozni tilos. Tilos a dohányzás továbbá a megállóhelyeken, autóbusz-állomásokon (azok fedett és nyitott területén egyaránt) – az állomásokon a dohányzásra kijelölt helyek kivételével –, továbbá azok külső határvonalától számított 5 méteren belül. A dohányzási tilalom az ún. elektromos cigaretta és dohányzást imitáló eszköz használatára is vonatkozik.

9.8. Az olyan autóbuszjáratokon, illetve autóbuszokon, amelyeken állva nem, csak az ülőhelyeket elfoglalva szabad utazni és az autóbuszülések biztonsági övvel fel vannak szerelve, a biztonsági öv használata (becsatolása és becsatolt állapotban tartása) a 3. életévét betöltött személyek részére az utazás megkezdésétől a befejezéséig – kivéve az autóbusz-állomásokon és más pihenőhelyeken való tartózkodás idejét – kötelező.

9.9. Utazás során az autóbusz haladásakor az utastérben az állóhelyen tartózkodó, az autóbusz utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a beépített, illetve felszerelt kapaszkodókat.

9.10. Az autóbusz álló helyzetében és az autóbusz haladásakor az ajtónak támaszkodni, az ajtók nyitásához és zárásához szükséges területen tartózkodni vagy a nyitást és zárást bármely más módon akadályozni tilos.

9.11. Tilos az autóbuszból kihajolni, kinyúlni, ajtaján vagy ablakán át bármit kidobni.

9.12. Az utasnak a hatósági eljárási szabályokhoz igazodni kell, valamint a kézi- és útipoggyász esetenként szükséges hatósági kezeléséről magának kell gondoskodni. Ennek elmulasztása a menetrend megtartását nem hátráltathatja.

Nemzetközi utazásnál az utas/vásárló a személyzetnek köteles bemutatni az utazás során érintett államok jogszabályai és egyéb előírásai által megkövetelt úti okmányokat:

- a) a nemzetközi menetjegy és részvételi jegy megvásárlásakor,
- b) az internetes menetjegy átvételekor,
- c) a járatra történő felszállás előtt.

A Szolgáltató 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 szolgáltató kölcsönös érdekében. 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 Szolgáltató, 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.

9.13. Az autóbuszokban – az autóbusz, a berendezések, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából, az erre vonatkozó törvények előírásainak megtartásával – a Szolgáltató jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során képfelvételt készíteni, valamint a készített képfelvételt kezelni. A képfelvétel, illetve a képfelvétel megsemmisítésével, a megsemmisítés mellőzésének kérelmével és a felvétel felhasználásával kapcsolatos szabályokról Szolgáltató a honlapján nyújt tájékoztatást.

10. Kézipoggyász

10.1. Az utas az autóbuszba kézipoggyászként egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb tömegű és terjedelme szerint a 10.3. pontban meghatározott módon elhelyezhető tárgyat vihet magával, feltéve, hogy az terjedelme miatt – az utas kezében, ölében vagy más módon szállítva – sem gátolja az utasok autóbuszban belüli szükséges mozgását, sem az ülő, sem az álló utasoknak kényelmetlenséget nem okoz, az utasok testi épségét nem veszélyezteti, ruházatában, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okoz.

10.2. A kézipoggyász Szolgáltató általi biztosítási összértéke utasonként 100.000 Ft. Az utas ezt meghaladó értékű kézipoggyászt csak saját felelősségére szállíthat.

10.3. 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.

10.4. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat – amennyiben az arra alkalmas – előzetesen kizárólag, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.

10.5. Kézipoggyászként nem szállítható:

- a) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja (pl. töltött lőfegyver),
- b) olyan tárgy, amely méreténél vagy súlyánál fogva az autóbuszban erre kijelölt helyen nem helyezhető el, vagy a többi utas egészségében, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat,
- c) a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló kormányrendelet szerint közforgalmú közlekedési eszközön birtoklásra tiltott eszközök, kivéve, amelyek a rendeletben meghatározott módon csomagolva, illetve elhelyezve birtokolhatók és megfelelnek a csomagolásra, elhelyezésre vonatkozó feltételnek,
- d) kísérő nélküli csomag, kivétel ez alól a Szolgáltató által külön szerződés alapján szállított csomag (pl. vérkészítmény),
- e) nemzetközi utazásnál minden behozatali, illetve kiviteli tilalom alatt álló tárgy,
- f) az Európai Unió és/vagy a schengeni zóna külső határain át közlekedő járatok esetében azon vámköteles áru, amely vámvizsgálata, illetve vámeljárása a vámkezelésre menetrendben meghatározott tartózkodási idő alatt nem fejezhető be.

10.6. A Szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely

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

10.7. Egyes kézipoggyászokra vonatkozó különleges feltételek:

- a) Kisgyermekek szállítására használt mózeskosár, gyermek-hordozó, gyermekülés, gyermekbiztonsági rendszer stb. az autóbuszba bevihető. Gyermekkosci (akár nyitott, akár összecsukott állapotában) csak akkor vihető kézipoggyászként az autóbusz

utasterébe, ha ott úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbussen belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, ruházatában, poggyászaikban, az autóbussen és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okozhat. A gyermekkoszt az autóbussen elsősorban a kerekesszék szállítására kijelölt helyen kell elhelyezni és elmozdulás ellen rögzíteni.

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

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 autóbussen.

- c) Személyenként 1 pár sífelszerelés az autóbussen – elsősorban állítva és kézben tartva – kézipoggyászként szállítható az álló utasokat szállítani tudó autóbussen.
- d) A fogyatékkal élők vagy csökkent mozgásképességű személyek csökkent mozgásképességét segítő alábbi gyógyászati segédeszközei: kerekesszék, járókeret, rollátor, bot, mankó(k), sétapálca, a tömegére és mérethatárára tekintet nélkül az autóbussen kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbussen belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbussen és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okozhat.
- e) Kerékpár csak a kerékpár szállítására alkalmas autóbussen szállítható, amit a Szolgáltató az autóbussen külön feltüntet.
- f) Roller csak összecusokott állapotában szállítható az autóbussen utasterében.
- g) Hátizsákkal közlekedő utasoknak - a többi utasra való tekintettel - a járműveken a hátizsákot kézben kell szállítaniuk.

10.8. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

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

10.10. Amennyiben az utas kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt az autóbussen és ez az utazás során kiderül, a kézipoggyászt a Szolgáltató kizárja a további szállításból. Ha az utas a szállításból kizárt tárgytól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból. Az utas felelős az ezen szabály megsértéséből adódó károkért.

10.11. Kézipoggyászként az autóbussen utasterébe súlya vagy mérete miatt be nem vihető tárgy útipoggyászként feladható, ha az autóbussenjárat útipoggyász-fuvarozást végez és az arra vonatkozó feltételek azt nem tiltják.

10.12. 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 facsemetét, 1 db gyermekkoszt, 1 db kerekesszék, vagy
- c) 1 db kisméretű, legfeljebb 41 cm külső keréktármérőjű kerékpárt, rollert, méretkorlát nélkül az összecusokott kerékpárt (továbbiakban együttesen: kisméretű kerékpár)

szállíthat díjtalanul. 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.

10.13. A regionális és elővárosi autóbuszjáratokon, valamint azokon az országos autóbuszjáratokon, amelyet poggyásztartóval, poggyászszekekrénnyel nem rendelkező autóbusz végez, csomagnak minősül az utastérben szállított, a kézipoggyásznál nagyobb tömegű és/vagy méretű, azaz 10 kg-ot meghaladó, valamint a szállítás közben általában kézben, ölben el nem helyezhető és más terjedelmes tárgy.

Az utas legfeljebb 2 db, darabonként legfeljebb 20 kg tömegű és 100x50x50 cm mérethatárokat meg nem haladó csomagot vihet magával az útipoggyász-szállítást nem végző autóbuszba. Csomagként méretüktől függetlenül is bevihető az autóbuszba személyenként 1 db szánkó vagy 1 db legfeljebb 60 cm átmérőjű sírkoszorú csomagoltan.

A csomag szállítására egyebekben a kézipoggyász-szállítás feltételeit kell alkalmazni (szállításból kizárt tárgyak, csomagolás, elhelyezés, őrzés, felelősség stb.).

11. Útipoggyász fuvarozása

11.1. Országos és nemzetközi autóbuszjárat utasai a magukkal vitt tárgyakat, csomagokat stb. útipoggyászként történő fuvarozásra feladhatják, ha a járatot végző autóbusz rendelkezik poggyásztartóval, poggyászszekekrénnyel, kerékpártartóval (a feladott tárgy, csomag stb. a továbbiakban: útipoggyász). A regionális, elővárosi és agglomerációs, valamint a poggyásztartóval, poggyászszekekrénnyel nem rendelkező országos személyszállítást végző autóbuszokon a Szolgáltató a csomagszállítást teszi lehetővé, ezért az útipoggyász fuvarozást végző autóbuszjáratokat menetrendben külön nem jelöli meg.

Az útipoggyász fuvarozási szerződés alapján a Szolgáltató az útipoggyásznak az utasnak a járatral elérhető célállomására történő továbbítására és ott történő kiszolgáltatására, az utas a Díjszabásban megállapított díj fizetésére köteles.

Az útipoggyászok továbbítása általában az autóbuszba beépített poggyászszekekrényben elhelyezve történik. Az autóbusz típusától, kialakításától, felszereltségétől függően az útipoggyászok továbbítására szolgáló hely ettől eltérő is lehet.

11.2. Útipoggyászként általában olyan tárgyak adhatók fel, amelyek bőröndbe, kizsitáskába, hátizákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba vagy egyéb alkalmas módon vannak csomagolva. Az útipoggyász Szolgáltató általi biztosítási összértéke utasonként 100.000 Ft, és a belföldi forgalomban kerékpártartón szállított kerékpár Szolgáltató általi biztosítási értéke utasonként 200.000 Ft. Az utas ezt meghaladó értékű útipoggyászt csak saját felelősségére szállíthat. Az útipoggyász nem tartalmazhat ékszer, nemesfém, művészeti tárgyat, belyeget, gyűjteményt, készpénzt, készpénzkímélő- és helyettesítő fizetőeszközt (bank- vagy hitelkártya, szolgáltatás igénybevétele jogosító utalvány stb.) értékpapírt, menetjegyet, útiokmányt, bérletet, okmányt, nemes szörmét, számítógépet, tűz-, robbanás- és sugárveszélyes anyagot, valamint életmentő gyógyszer.

11.3. Egy utas legfeljebb 2 db útipoggyász fuvarozását igényelheti.

11.4. Egy darab útipoggyász tömege a 20 kg-ot, térfogata 100x50x50 (nemzetközi utazásnál 70x80x20) cm mérethatárokat nem haladhatja meg.

Nemzetközi járatokon, amennyiben a forgalmi viszonyok megengedik és az utas kerékpárt nem szállít, a 2 db útipoggyászon felül az utas további 1 db útipoggyász szállítást igényelheti külön díj megfizetése ellenében (feltételes útipoggyász), amelyet az útipoggyász átadásakor kell megfizetni az autóbusz-vezetőnek (az útipoggyász díját a Díjszabás tartalmazza).

11.5. Útipoggyászként nem továbbítható olyan tárgy, amelynek fuvarozását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, illetőleg amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el.

Élő állat vagy élő állatot tartalmazó poggyász útipoggyászként nem adható fel.

Kizárható az útipoggyász-fuvarozásból az olyan tárgy is, amely az utasok poggyászaiban vagy más küldeményekben kárt okozhat, illetve beszennyezheti azokat.

11.6. A Szolgáltató megtagadja olyan tárgy útipoggyászként való továbbítását, amely a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.

11.7. Ha az autóbusz poggyássterében vagy az egyéb, az útipoggyászok továbbítására szolgáló helyen elhelyezhető, akkor mérethatárookra való tekintet nélkül, és ha a következőkben más rendelkezés nincs, akkor csomagolatlanul is, útipoggyászként feladható még:

- a) sífelszerelés, szánkó,
- b) kerekesszék (az elektromos moped útipoggyászként nem adható fel),
- c) gyermekkocsi,
- d) összecusukható kerékpár vagy roller,
- e) kerékpár, ha az autóbusz rendelkezik kerékpártartóval,

valamint dobozba, tokba vagy más göngyölegekbe csomagolt hangszer, becsomagolt koszorú.

11.8. Szolgáltató alkalmazottja az útipoggyászként feladott küldemény tartalmát az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az szállításból kizárható tárgyat tartalmaz.

11.9. Amennyiben az utas útipoggyászként nem szállítható tárgyat adott fel és ez az utazás során kiderül, az útipoggyászt a Szolgáltató kizárja a további szállításból. Ha az utas a szállításból kizárt tárgytól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

11.10. Az utas útipoggyászt csak arra az autóbuszjáratra adhat fel, amelyiken utazik és legfeljebb addig a megállóhelyig, ameddig utazási igazolványa érvényes. A rendeltetési állomásig érvényes utazási igazolványt feladáskor fel kell mutatni. A Szolgáltató 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 elhelyezésre a személyzetnek átadni. Ennek elmulasztása esetén Szolgáltatót felelősség nem terheli.

11.11. Útipoggyászt az autóbusz-vezetőnél az autóbuszjáratnak az autóbusz-állomáson vagy megállóhelyeken való tartózkodási ideje alatt kell feladni.

11.12. A menetrendben külön megjelölt megállóhelyeken a Szolgáltató poggyászkezelést (felvétel- illetve kiszolgáltatás) nem végez.

11.13. A Szolgáltató 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 Szolgáltató hiányosan csomagolt útipoggyásznak tekinti.

11.14. Az útipoggyásznak az autóbusz poggyássterébe vagy az egyéb, a poggyászok továbbítására szolgáló helyére való berakását, elhelyezését, valamint a fuvarozás végeztével onnan a kiadását a Szolgáltató alkalmazottja végzi. Amennyiben az utas maga helyezi el vagy veszi ki a poggyászt (poggyászszelvény hiánya esetén ezen vélelem alapján jár el a Szolgáltató), úgy Szolgáltatót felelősség nem terheli.

11.15. Az utasnak az útipoggyász fuvarozásáért a díjszabásban megállapított poggyász-fuvardíjat a feladáskor kell megfizetnie. A feladás után felmerülő költségek (pl. a rendeltetési helyen át nem vett útipoggyász őrzési díja, értékesítéssel összefüggő költsége stb.) az útipoggyász átvévojét, illetve tulajdonosát terhelik.

11.16. A Szolgáltató az útipoggyászt annak az autóbuszjáratnak a megérkezése után, amelyikkel azt továbbítani kellett, a poggyászszelvény visszaadása és az esetleg még ki nem egyenlített költségek megfizetése ellenében kiszolgáltatja. A Szolgáltató a poggyászszelvény felmutatójának átvételi jogosultságát nem vizsgálja.

A Szolgáltató 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 végállomáson, autóbusz-állomáson történhet.

11.17. A célállomáson az autóbusz megérkezésekor át nem vett (autóbuszon maradt) útipoggyászt a Szolgáltató kijelölt telephelyére vagy autóbusz-állomására szállítja, ahol azt egy évig a Polgári Törvénykönyv megbízás nélküli ügyvitelre vonatkozó szabályai szerint megőrzi. Partner által végzett nemzetközi járatoknál a partner az útipoggyászt saját telephelyére szállítja. Kiszolgáltatáskor az útipoggyász őrzésért a poggyásmegőrzés díját, a ki nem szolgáltatható darabok értékesítéséért pedig annak költségét a Szolgáltató felszámítja.

11.18. Ha a Szolgáltató az útipoggyász sérülését vagy hiányát észleli vagy gyanítja, illetőleg, ha az utas az útipoggyász kiszolgáltatásakor kármegállapítást kér, a Szolgáltató az útipoggyászt megvizsgálja és erről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolatát az utas kapja meg.

A jogosult az útipoggyász átvételét megtagadhatja, ha a Szolgáltató a sérülést vagy hiányt nem igazolja, illetőleg kívánsága ellenére jegyzőkönyvet nem vesz fel.

11.19. Az itt nem szabályozott kérdésekben az útipoggyász fuvarozására, a szerződő felek (az utas és a Szolgáltató) jogaira és kötelezettségeire, valamint a szerződés teljesítésére a közúti árufuvarozásra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni. Partner által üzemeltetett nemzetközi járatokon a fentiekől eltérő feltételek is érvényben lehetnek.

11.20. Nemzetközi járatokra vonatkozó egyedi szabályok:

- a) Nemzetközi járatokon feltételes poggyászok csak a Szolgáltató előzetes hozzájárulásával fuvarozhatók. A feltételes poggyász szállításáért Szolgáltató díjat számít fel. Amennyiben az utas előzetes bejelentés és a Szolgáltató hozzájárulása nélkül kíséri meg a feltételes poggyászok elszállíttatását, akkor a Szolgáltatónak joga van a szállítást megtagadni, és az ebből adódó kárért, késedelemért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- b) Amennyiben az utas kerékpár szállítását igényli, úgy a normál mennyiségű (1 kézi és 2 db úti) poggyáson felül nem szállíthat további poggyászt.
- c) A Szolgáltató az autóbusz-vezető által átvett kerékpárokért, illetve azok szennyeződéséért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató fenntartja a jogot a feltételek módosítására, új feltételek életbe léptetésére, amelyről külön Hirdetményben ad tájékoztatást. A Szolgáltató felé szállítási kötelezettség a kerékpároknak nem áll fenn.”

11.21. 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, és utasonként 1 db kerékpár szállítható.
- b) A kerékpárszállítás a Szolgáltató előzetes hozzájárulásához kötött. A kerékpárszállításért a Szolgáltató belföldi forgalomban a díjszabásban meghatározott, nemzetközi forgalomban a honlapon közzétett díjat számítja fel. Amennyiben az utas a Szolgáltató hozzájárulása nélkül kíséri meg a kerékpárszállítást a Szolgáltatónak joga van azt megtagadni, és az ebből adódó kárért, késedelemért a Szolgáltató nem vállal felelősséget.
- c) A kerékpár súlya a 20 kilogrammot nem haladhatja meg. A kerékpár kizárólag normál férfi vagy női váz kialakítású lehet, legfeljebb 60 mm váz átmérővel. Tandem-, elektromos és háromkerekű kerékpárok szállítása nem lehetséges.
- d) Az utas kerékpárt csak azzal az autóbuszjáratokkal szállíthat, amellyel utazik és legfeljebb addig a megállóhelyig, ameddig utazási igazolványa érvényes. Az utasnak

nemzetközi forgalomban legalább 30 perccel, belföldi forgalomban 15 perccel a járat indulása előtt kötelező kerékpárjával együtt megjelennie az autóbushoz. Ha ezt a feltételt nem teljesíti, a Szolgáltató kerékpárja elszállítását megtagadhatja, abban az esetben is, ha visszaigazolással vagy elővételben megvásárolt kerékpárjeggyel rendelkezik.

- e) A szállítani kívánt kerékpárokat csak az autóbush-vezető helyezheti el a kerékpárszállító berendezésen és veheti le onnan őket. A kerékpárokon csomag, kerékpártáska, kerékpárdoboz felszerelve nem lehet. A rendeltetési állomásig érvényes utazási igazolványt feladáskor fel kell mutatni.
- f) A Szolgáltató az autóbush-vezető által átvett kerékpárok szennyeződéséért felelősséget nem vállal. A Szolgáltató felé szállítási kötelezettség a kerékpárookra nem áll fenn.
- g) Az elővételben megvásárolt kerékpárjegyekre módosítás/visszatérítés nem lehetséges, az utas menetjegyének módosítása/visszaváltása esetén sem.

12. Autóbushba bevihető élő állatok

12.1. Élő állat olyan zárt szállítóeszközben szállítható, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki. Nemzetközi utazásnál élő állat kizárólag külön Hirdetményben szereplő vonalakon szállítható. (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/nemzetkozi-utazas/utazasi-feltetek>)

12.2. Kutya szállítása esetén az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási könyvével ("Kisállat egészségügyi könyv") vagy az útlevelével ("Kedvtelésből tartott állat útlevele") és kérésre azt az autóbush-vezetőnek vagy az ellenőrnek fel kell mutatnia.

Nemzetközi utazáshoz az állatnak állatútlevéllel kell rendelkeznie, amely nélkül az állat nem szállítható.

A 12.1. pontban foglalt feltételek megtartásával zárt szállítóeszközben utasonként egy kutya szállítható. A 12.1. pontban foglaltaktól eltérően, díjazás ellenében (kivéve Budapest közigazgatási határán belüli kutyaszállítás szabályaira vonatkozóan (IV. fejezet Egyéb díjak, 2. Élő állat szállításának díja)) autóbushonként egyidejűleg egy kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral (szájmaszkkal) és pórázon vezetve is szállítható. Amennyiben ugyanazon autóbushjáratral egyidejűleg egynél több pórázon vezetett kutyaállítására van igény, a kutyaállításában elsőbbsége a már az autóbushjáratral utazó utasnak van, a felszállásra pórázon vezetett kutyával jelentkezők sorrendjére pedig az elszállítási sorrendre vonatkozó szabályok érvényesek. A segítő kutyák (12.3. pont), továbbá a hatósági feladatok ellátását segítő szolgálati kutyák autóbushszal történőállítására a pórázon vezetett kutyákállítására vonatkozó korlátozás nem érvényes.

12.3. A segítő kutyák (pl. vakvezető, mozgáskorlátozott személyt segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő kutya), valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák az autóbushon díjmentesen és szájkosár nélkül is szállíthatók. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.

12.4. Baromfik (házi szárnyasok) és madarak a 12.1. pontban foglalt feltételeknek megfelelő és az állatoktól származó szennyeződés kijutását megakadályozó szállítóeszközben (láda, doboz stb.) vihetők be az autóbushba.

12.5. Mérgezni képes (mérget termelő) állat (mérges kígyó, skorpió, pók stb.) az autóbushszal nem szállítható.

12.6. Fertőző beteg állat az autóbushba nem vihető be.

12.7. A Szolgáltató az autóbush kialakításától és a forgalmi viszonyoktól függően az élő állatokállítását tovább korlátozhatja, illetve jogában áll az egy járaton az utastérben fuvarozható állatok legnagyobb számát meghatározni.

12.8. Az autóbuszba 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, továbbá, ha számukra kényelmetlenséget okoz, a Szolgáltató az élő állat szállítását és az azt szállító utas utazását megtagadhatja, illetve a szállításból kizárhatja. A segítő kutya szállítását csak akkor tagadhatja meg, illetve zárhatja ki a szállításból, ha az ott tartózkodók testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít. Ha az utas a szállításból kizárt állattól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

13. Autóbusz-állomások utasforgalmi területeinek használata

13.1. A Szolgáltató által működtetett autóbusz-állomásokat, címüket, elérhetőségeiket és az ott igénybe vehető szolgáltatásokat Szolgáltató honlapján teszi közzé (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>)

13.2. Az autóbusz-állomások egyik rendeltetése, hogy az autóbusz-állomást érintő autóbuszjáratok utasai, az elutazásra várakozók és kísérőik, az autóbuszjáratokkal érkező utasok és az őket váró személyek, az átszálló utasok, a Szolgáltató autóbusz-állomáson nyújtott szolgáltatásait (pl. utastájékoztató, jegy- és bérletárusítás) igénybe vevők várakozási idejüket megfelelő körülmények között és a lehető legnagyobb biztonságban tölthessék el. Ehhez az autóbusz-állomás nyilvánosság számára rendelkezésre álló helyiségeit (pl. váróterem, mosdók), berendezéseit és felszerelési tárgyait igénybe vehetik, használhatják, továbbá rendelkezésükre állnak különféle szolgáltatások. Ugyanakkor Szolgáltatónak biztosítania kell azt is, hogy az autóbusz-állomásokon dolgozók (a Szolgáltató, más közlekedési és egyéb szolgáltatók munkavállalói, továbbá az ellenőrzést, vizsgálatot folytató hatóságok munkatársai) munkájukat zavartalanul és biztonságosan végezhessek. E kettős rendeltetés feltételeinek biztosítása érdekében Szolgáltató az autóbusz-állomások használatát korlátozza és feltételekhez köti.

13.3. Az autóbusz-állomás használója egyben jogosult az autóbusz-állomás kiszolgáló létesítményeit, berendezéseit is rendeltetésszerűen használni, az autóbusz-állomási szolgáltatásokat igénybe venni.

13.4. Az autóbusz-állomást nem használhatja

- a) fertőző betegségben szenvedő személy,
- b) 6 éves életkor alatti gyermek, kísérő nélkül,
- c) kísérő nélkül az olyan mértékű fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy, aki szükségletei ellátására önállóan nem képes,
- d) aki magatartásával az állomás forgalmának biztonságát, a többi használó testi épségét, egészségét veszélyezteti,
- e) az ittas vagy bódult személy, továbbá aki botrányosan viselkedik és ezzel vagy más visszatetszést keltő magatartásával az állomás többi használója terhére van és ezen magatartását felszólításra sem hagyja abba,
- f) aki ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbusz-állomást, annak berendezési és felszerelési tárgyait, az autóbuszokat, valamint az állomást használó többi személy testi épségét, ruházatuk vagy poggyászuk épségét veszélyezteti, azokban sérülést vagy egyéb módon kárt okozhat, beszennyezheti azokat.

13.5. Az autóbusz-állomások területének, azon belül külön a váróterem és egyes más helyiségek használatának időtartamát a Szolgáltató korlátozhatja. A lehetséges igénybevétel időszakát (nyitvatartási idő) a Szolgáltató honlapján és a helyszínen teszi közzé.

13.6. 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 állomás várótermébe, sem más helyiségébe nem vihető be.

13.7. Az autóbusz-állomások területén bármilyen árusítást folytatni vagy szolgáltatást nyújtani – akár alkalmasszerűen is – csak a Szolgáltató engedélyével szabad.

13.8. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni, kéregetni vagy játékszerrel, bármilyen más eszközzel, tárggyal és módon zajt okozni az autóbusz-állomás területén tilos.

13.9. Az autóbusz-állomások területén a gyalogosok és a járművek tartózkodására, mozgására a közúti közlekedés („KRESZ”) szabályai érvényesek, azok betartása minden ott tartózkodó személyre és járműre kötelező.

13.10. Valamennyi autóbusz-állomás teljes területén (fedett és nyitott területeken egyaránt) és összes helyiségeiben, valamint az állomás külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül – a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – tilos dohányozni.

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

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

14. Fogyatékossággal élő és mozgásukban korlátozott személyek utazási feltételei, kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz szállítása

14.1. Fogyatékossággal élő és a mozgásukban korlátozott személyek utazásának feltételei

14.1.1. Fogyatékossággal élő személy vagy mozgásában korlátozott személy (továbbiakban fogyatékossággal élő személy) az a személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármilyen

- a) fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékosság vagy
- b) értelmi fogyatékosság, illetve károsodás, vagy
- c) egyéb, fogyatékossághoz vezető ok

miatt csökkent, és akinek a helyzete ezért kellő figyelmet igényel és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás – lehetőségek szerinti – hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

14.1.2. A szolgáltató a fogyatékossággal élő személyek részére egyenlő esélyű hozzáférést biztosít a menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételére.

14.1.3 Fogyatékossággal élő személy kérésére a Szolgáltató a tájékoztatásokat akadálymentes formában biztosítja.

14.1.4. Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra a kerekesszékkal, 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 kerekesszékkal közlekedő utas mellett kell helyet biztosítani.

14.1.5. Fogyatékossággal élő személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotukra 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, illetve járművek kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk nem lehetséges.

14.1.6. A fogyatékossággal élő személyek számára megjelölt elsőbbségi üléseken, valamint a kerekesszékkal utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak.

14.1.7. A látásukban korlátozott fogyatékossággal élő személyeket segítő kutyák autóbusszal történő szállítására a pórázon vezetett kutyák szállítására vonatkozó korlátozás nem érvényes. A segítő kutyák (pl. vakvezető, mozgáskorlátozott személyt segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő kutya) az autóbuszon díjmentesen és szájkosár nélkül is szállíthatók. A segítő

kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.

14.1.8. A menetrend szerinti autóbuszjáratra történő felszállás során elsőbbséget élveznek a kerekesszékekkel közlekedő fogyatékosokkal élők azon autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a fel- és leszállást megkönnyítő, illetve ezen eszközöket rögzítő berendezéssel. Amennyiben az autóbusz ilyen berendezéssel nem rendelkezik, a beszállítási sorrendre jelen fejezet 6.2. pontjában leírtak irányadók.

14.1.9. Nemzetközi utazásnál csökkent mozgásképeségű vagy különleges szükségletekkel rendelkező személyek szállítása esetén, az utas a menetjegy megvásárlása előtt legalább 36 órával írásban jelezni köteles jelen fejezet 14.4.3. pontjában megadott módon, amennyiben mozgásszervi vagy egyéb fogyatéka okán különleges gondoskodásra szorul.

Amennyiben nemzetközi utazását a Szolgáltató megtagadja, úgy a csökkent mozgásképeségű vagy különleges szükségletekkel rendelkező személy kérheti ezen döntés felülbírálását, ha kísérő személyt egyidejűleg biztosít. Amennyiben a csökkent mozgásképeségű vagy különleges szükségletekkel rendelkező személy szállítása kísérő segítségével sem oldható meg biztonságosan, a Szolgáltató jogosult az utazást megtagadni.

Amennyiben a Szolgáltató az utazást kísérővel engedélyezte, úgy a kísérők a nemzetközi járatokon ingyenesen utazhatnak. (Egy fogyatékossgal élő személy részére 1 fő kísérő személy ingyenes utazása igényelhető). A kísérő kizárólagosan felel a kísért személyért. 1 kísérő 1 kísért személyért vállalhat felelősséget.

Fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképeségű utas kizárólag saját felelősségére vehet részt az utazásban, az egészségi állapotában Szolgáltatónak fel nem róható okból bekövetkező esetleges károsodásokért való felelősséget a Szolgáltató kizárja.

14.2. Fogyatékossgal élő és mozgásukban korlátozott személyeket segítő kerekesszék, egyéb mozgást segítő eszköz szállítása

14.2.1. A fogyatékossgal élők vagy csökkent mozgásképeségű személyek mozgását segítő alábbi gyógyászati segédeszközei: kerekesszék, járókeret, rollátor, bot, mankó(k), sétapálca, kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbuszban belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okozhat.

Az autóbuszban elektromos mopeddel, mopedben utazni tilos.

14.2.2. Ha a kerekesszék az autóbusz poggyássterében vagy az egyéb, az útipoggyászok továbbítására szolgáló helyen összezsugorított állapotban elhelyezhető, akkor csomagolás és mérethatár-korlátozás nélkül útipoggyászként is feladható. Elektromos (akkumulátoros) kerekesszék az autóbusz csomagterében nem helyezhető el.

14.2.3. A fogyatékossgal élő személy kerekesszékének és/vagy egyéb mozgást segítő eszközének továbbítására díj nem alkalmazható (az utasnak csak érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie).

14.2.4. A kerekesszék fuvarozására az áru fuvarozási felelősség szabályai, annak eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozási szerződés szabályai vonatkoznak. Ennek megfelelően a Szolgáltató felelős azért a kárért, amely az útipoggyászként átvett kerekesszék átvételétől a kiszolgáltatásig terjedő idő alatt a teljes vagy részleges elvesztéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből keletkezett. Mentesül a felelősség alól a Szolgáltató, ha bizonyítja, hogy a szerződészegést 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.

14.2.5. Kerekesszékért kár esetén a kártérítés összege a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó, számlával igazolt költség.

14.3. Kerekesszékekben ülve szállított utasokra vonatkozó feltételek

14.3.1. Fogytékossággal élő utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbusszokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen biztonságosan rögzíthető.

14.3.2. Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engednie. A kerekesszéket az autóbuszban a kerekesszékekben ülő utasnak vagy kísérőjének az e célra kialakított helyen, az ott elhelyezett tájékoztatóban foglaltak szerint kell elhelyeznie. Tájékoztató hiányában a kerekesszéket az e célra kialakított helyen, a menetirányt tekintve az elülső 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.

14.3.3. Azon az autóbuszban szállítható kerekesszékekben ülő személy, amelyek forgalmi engedélyében, típusbizonyítványában ez rögzítésre került és csak annyi ilyen kerekesszékekben ülő személy szállítható, amennyi ezen okmányban szerepel.

Kerekesszékekkel utazók esetében a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség az autóbusz műszaki paramétereiben rögzített feltételeknek megfelelő utazási igényig terheli.

14.3.4. 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.

14.3.5. Ha a kerekesszékekkel 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.

14.3.6. Ha előzetesen be nem jelentett, kerekesszékekkel közlekedő személy utazásra jelentkezése esetén már tartózkodik a járatot végző autóbuszban kerekesszékekben szállított utas és a járatot végző autóbusszal további kerekesszékekkel közlekedő utas nem szállítható, a járatot végző autóbusz-vezető köteles jelzéssel élni a forgalomirányító munkatárs felé, aki a járat azonos viszonylatban közlekedő, következő járatra kerekesszék szállításra alkalmas autóbusz átcsoportosításáról lehetőség szerint gondoskodik.

14.4. Segítségnyújtásban érintett helyszínek, támogatások

14.4.1. A Szolgáltató – kérésre, a teljesíthetőség megvizsgálását követően – biztosítja a fogytékossággal élők számára a segítségnyújtást.

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

Segítséget az autóbusz-állomás forgalmi személyzete vagy az autóbusz-vezető ad, úgy mint:

- a) kijelölt helyszínek (információs hely, váróterem, induló kocsiallás) 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.

14.4.3. A segítségnyújtás iránti igényt a Szolgáltató által közlekedtetett járatokra vonatkozóan legalább 36 órával a segítség igénybevétele (utazásának megkezdése) előtt kell bejelenteni – a Szolgáltató honlapján közzétett – alábbi elérhetőségeken:

- a) személyesen az autóbusz-állomások segítségnyújtásra megjelölt pontjain nyitvatartási időben,
- b) telefonon a + 36 80 630 053-os, + telefonszámok,
- c) e-mail-ben: segitsegnuujtas@mavcsoport.hu. központi e-mail címen.

14.4.4. A segítségnyújtásra vonatkozó igénybejelentésben megjelölt utazási szándék teljesíthetőségére Szolgáltató 24 órán belül, bejelentő megadott elérhetőségén visszajelzést ad.

14.4.5. Ha a 14.4.3. pont szerinti bejelentés nem történt meg, Szolgáltató mindent elkövet annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy az általa vásárolt jeggyel az induló járatra felszállhasson, a csatlakozó járatra átszállhasson vagy az érkező járatról leszállhasson.

IV. fejezet: JEGYEK, BÉRLETEK ÁRUSÍTÁSA, MENETJEGY ÉS BÉRLET ÁRÁNAK VISSZATÉRÍTÉSE

1. Közös szabályok

1.1. Menetjegyek, bérletek, egyéb utazásra jogosító igazolványok árusítása a Szolgáltató pénztáraiban, honlapján, automataiból, mobilalkalmazásokban (Közlekedési Mobiljegy és társszolgáltatói vagy MÁV és MÁV+ applikációk), valamint megbízott más értékesítőknél, illetve az autóbusz-vezetőknél az utazás megkezdésekor történik. A Szolgáltató az autóbusz-vezetőknél váltható utazási igazolványok körét korlátozza, amely – az 1.2. pontban foglalt eset kivételével – nem terjed ki az adott az autóbuszjáratra felszállók részére történő menetjegy kiadására. A korlátozás szabályait jelen fejezet „3. Jegyváltás az autóbusz-vezetőnél” és „4. Bérletvásárlás” pontjai tartalmazzák.

1.2. A helyi közlekedésben alkalmazott bérletek használatához szükséges igazolványok kiállítása és érvényesítése a Szolgáltató honlapján közzétett autóbusz-állomásainak pénztárainál történhet. A pénztárak, valamint a megbízott más értékesítők jegyzékét, a pénztárak nyitvatartási idejét Szolgáltató a honlapján közzéteszi.

1.3. Személyhez kötött, továbbá kedvezményes menetjegy vagy bérlet vásárlásakor a Szolgáltató 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. Mobilalkalmazásokban (Közlekedési Mobiljegy és társszolgáltatói vagy MÁV , illetve MÁV+ applikáció) történő teljesárú bérlet vásárlása esetén meg kell adni az érvényes személyazonosításra alkalmas fényképes okmány vagy bérletigazolvány számát, kedvezményes bérlet esetén pedig a kedvezményre jogosító igazolvány számát. Az adott bérlet használatára csak a vásárláskor megadott igazolvány tulajdonosa jogosult, illetve MÁV+ applikáció esetén az a személy, akinek a fényképe az adott termékhez hozzárendelésre került.

1.4. Csak a kedvezményre jogosító, a Díjszabásban meghatározott jogosultsági igazolások átadásával és a jegykiadás azokba történő bejegyzésével adható ki kedvezményes menetjegy azokban az esetekben, amelyeknél a kedvezményes utazások száma korlátozott, továbbá amelyeknél a Díjszabás az utazásnak a kedvezményre való jogosultságot igazoló okiratra való bejegyzését előírja. Amennyiben a kedvezményre való jogosultság megállapítása szükségessé teszi, a személyazonosságot is igazolni kell.

1.5. A jegyek, bérletek stb. ellenértékét főszabály szerint forintban kell kiegyenlíteni készpénzben vagy bankkártyás fizetéssel. Euro vagy más országok fizetőeszközének elfogadása, telefonos alkalmazással történő díjkiegyenlítés, utalványok és más készpénzkimélő és készpénz-helyettesítő eszközök elfogadása csak egyes pénztáraknál és egyes

autóbuszjáratokon történhet. Ezekről az érintett pénztárak adnak felvilágosítást, továbbá a Szolgáltató honlapján (<https://www.mavcsoport.hu>) és tájékoztatókban teszi közzé.

1.6. Készpénzfizetés esetén az utasnak a fizetendő összeget megfelelő címletű pénzeszkővel kell megfizetni. Az autóbusz-vezető és a pénztáros pénzváltásra nem kötelezhető. A visszajáró összeget - ha azt a jegykiadó visszaadni nem tudja - Szolgáltató az utas részére postai úton vagy bankszámlára történő készpénz-átutalással, - posta- illetve utalásköltségének levonása nélkül - visszatéríti.

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 azt a fizetéssel megegyező pénznemben nem tudják kifizetni – forinttal teljesítik.

1.7. Érvénytelen vagy forgalomból kivont bankjegy, érme, utalvány és más fizetési eszköz a díj kiegyenlítésére nem fogadható el. Hamis vagy alapos okkal hamisnak vélt bankjegyet, más készpénzkímélő vagy készpénz-helyettesítő eszközt, utalványt a pénztárosok és az autóbusz-vezetők nem fogadnak el, és egyidejűleg megteszik az ilyen esetekre előírt intézkedéseket.

1.8. A jegy, bérlet stb. vásárlója, illetve igazolás, igazolvány kiváltója, érvényesítettője a fizetés alkalmával, a pénztártól vagy a jegykiadó autóbusz-vezetőtől való távozás előtt köteles meggyőződni az átvett jegy, bérlet, igazolás stb. meglétéről, az azon feltüntetett és arról leolvasható adatok, illetve érvényesítés helyességéről és a visszajáró összeg hiánytalanságáról.

1.9. A pénztártól vagy a jegykiadó autóbusz-vezetőtől (jegyváltás helyéről) való távozás után kifogás nem érvényesíthető.

1.10. A fizetendő összegnek meghatározott összegre szóló utalvány vagy más hasonló készpénzkímélő vagy készpénz-helyettesítő eszközzel történő kiegyenlítése főszabály szerint csak akkor lehetséges, ha a fizetendő összeg azonos vagy magasabb, mint az utalvány, illetve a más hasonló készpénzkímélő vagy készpénz-helyettesítő eszköz névértéke, kivéve, ha az annak elfogadására szóló jogszabály vagy megállapodás eltérően nem rendelkezik. A különbözetet ugyanúgy kell, illetve lehet kiegyenlíteni, mintha a részösszeg kiegyenlítése sem utalvánnyal vagy más hasonló készpénzkímélő, vagy készpénz-helyettesítő eszközzel történne.

Ha a fizetendő összeg alacsonyabb, mint az utalvány, vagy más hasonló készpénzkímélő vagy készpénz-helyettesítő eszköz névértéke, a Szolgáltató a különbözetet nem fizeti vissza.

Utalvány vagy más hasonló készpénzkímélő vagy készpénzt helyettesítő eszköz névértéke készpénzre nem - még a névértéknél alacsonyabb értékben sem - váltható.

1.11. A menetjegy, bérlet stb. vásárlójának, valamint valamely igazolás, igazolvány kiváltójának, érvényesítettőjének kérésére az autóbusz-vezető, illetve a pénztáros a fizetett összegről – annak kiegyenlítésekor – egyszerűsített adattartalmú készpénzfizetési számlát állít ki. Kedvezményes menetjegyről vagy bérletről készpénzfizetési számla a kedvezményre jogosult személy nevére állítható ki, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet részére csak jogszabályban meghatározott esetben. A Szolgáltató az autóbuszjáratokon az autóbusz-vezetőknél váltott menetjegyről, a vevő kérésére – amennyiben Szolgáltató érdekkörében felmerült okból a számlaadás megghiúsult – a vásárlástól számított 8 napon belül, a menetjegy bemutatása mellett a pénztáraiban számlát állít ki, illetve az elektronikus úton megküldött kérésre a kiállított számlát postán megküldi.

A Szolgáltató az automatákból kiadott menetjegyekről, illetve bérletekről, a vevő kérésére számlát állít ki, amelyet az ügyfélszolgálatnál tud igényelni.

Interneten megvásárolt díjtermék esetében – amennyiben az utas kér – elektronikus számla kerül kiállításra, illetve megküldésre.

A mobilalkalmazásokban megváltott díjtermékekről az alkalmazás üzemeltetője állítja ki a számlát és küldi meg elektronikus úton vagy kérésre postai úton.

1.12. A Szolgáltató a teljesárú menetjegy érvényességi idejének lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott menetjegy esetében a járat elindulása előtt érvényességének időtartamát, az útvonalat vagy a célállomást az utas kérésére módosítja.

A Szolgáltató a nemzetközi menetjegyen az érvényesség időtartamát az utas kérésére módosítja, amennyiben az igénybe vett kedvezmény erre lehetőséget ad.

A módosítás a menetjegy törlésével és új menetjegy kiadásával valósul meg. A módosításért Szolgáltató kezelési költséget számít fel, kivéve, ha az utas a menetjegyet a járat elmaradása vagy férőhely hiánya miatt nem használta fel, vagy ha az utazási szándékáról forgalmi zavar miatt lemond és ezt igazoltatja.

2. Jegyárusítás elővételben

2.1. Szolgáltató az általa üzemeltetett közforgalmú menetrend szerinti nemzetközi, helyközi és helyi autóbusszárait a pénztárainál, honlapján, automataiból, mobilalkalmazásokban és megbízott más értékesítőknél menetjegyet elővételben árusíthat. A pénztárak más személyszállítási szolgáltatók járataira is árusíthatnak elővételben menetjegyet. A Szolgáltató pénztárait és azokat a járatokat, amelyekre menetjegy elővételben vásárolhatók, honlapján közzéteszi (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/buszos-menetrendek>).

2.2. A Szolgáltató 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 autóbusszáraton. Ezeket a településeket és a jegyárusító helyeket (megbízottakat) Szolgáltató honlapján teszi közzé (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>), valamint az adott településeken más, ott szokásos módon ad erről tájékoztatást.

2.3. Nemzetközi autóbusszáratra szóló menetjegy váltásakor, annak előfeltételeként a Szolgáltató kérheti az érvényes úti okmány bemutatását. A menetjegy ennek alapján névre szólóan is kiállítható.

2.4. A nemzetközi és országos besorolású belföldi autóbusszáratokra meghatározott naptári napra és járatra szóló érvényesítéssel kiadásra szóló menetjegyekhez a Szolgáltató – a honlapján közzétett meghatározott járatokra - ülőhelyfoglalást is biztosít.

A helyfoglalás lehetőségét, illetve kötelezettségét a Szolgáltató a honlapján a menetrendben közzéteszi. (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/buszos-menetrendek>)

3. Jegyváltás az autóbusszárat vezetőnél

3.1. A közforgalmú nemzetközi és belföldi helyközi autóbusszáratra, valamint az olyan helyi személyszállítást végző autóbusszáratra, 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 autóbusszárat vezetőnél menetjegyet kell váltania. Az autóbusszárat vezetőnél csak a járatra érvényes menetjegy vásárolható.

3.2. A helyi személyszállítást végző autóbusszárat kivételével jegykiadáshoz az utasnak pontosan meg kell neveznie azt a megállóhelyet vagy állomást, ahol a járaton való utazást befejezi és az autóbusszárról leszáll.

3.3. A Szolgáltató az olyan települések helyi autóbusszárait autóbusszárat vezetőnél is lehetővé teheti a menetjegy megvásárlását, amelyeken előre váltott menetjegyet felszálláskor kell érvényesíteni. Ilyen esetben az autóbusszárat vezetőnél történő jegyváltásról Szolgáltató a honlapján (<https://www.mavcsoport.hu>), az autóbusszokon és a helyben szokásos más módon ad tájékoztatást.

3.4. A Szolgáltató belföldi helyközi járatainak fedélzetén lehetőséget biztosít az értékesített termékek bankkártyás fizetéssel történő megvásárlására. Bankkártyás fizetés során vegyes

fizetésre nincs lehetőség, utasaink a megváltott díjtermék ellenértékét vagy készpénzzel vagy bankkártyával tudják kiegyenlíteni. A helyi járatok fedélzetén, ahol díjtermék értékesítés történik, csak készpénzes fizetésre van lehetőség.

4. Bérletvásárlás

4.1. A Szolgáltató bérleteket az erre kijelölt pénztárainál, honlapján, automataiból, mobilalkalmazásokban, az autóbusz-vezetőknél, valamint a megbízott más bérletértékesítők útján árusít. A Szolgáltató ezen értékesítési csatornáin a bérlet árusítását a hónap, illetve a hét meghatározott napjaira (azon belül időszakra) korlátozhatja. A korlátozásról Szolgáltató az érintett pénztárban és autóbuszjáraton ad tájékoztatást.

Az árusítóhelyek jegyzékét, nyitvatartási idejüket Szolgáltató honlapján közzéteszi.

5. Mobilalkalmazásból történő menetjegy- és bérlet vásárlás

5.1. A Szolgáltató belföldi közforgalmú menetrendszerinti autóbuszjárataira mobil díjtermékek (menetjegyek, bérletek) vásárolhatók Android, vagy iOS mobil operációs rendszerű mobiltelefonról. A mobilalkalmazások használatához, a vásárláshoz és a mobil díjtermék bemutatásához (felszállásnál, és ellenőrzéskor) aktív internetkapcsolat szükséges egyes alkalmazások esetében.

A mobilalkalmazásokban megváltható díjtermékek értékesítésére az alkalmazások üzemeltetőinek Üzletszabályzata az irányadó. Az egyes viszonteladók ÁSZF-jei elérhetők a viszonteladók felhasználói felületein.

A mobil díjtermék használatával összefüggő információkat és ábrákat, kijelzőjén történő megjelenítéséhez és az érvényesítéséhez szükséges Aztec kód (QR kód) olvasására képes mobiltelefont (okostelefon), és az aktív internetkapcsolatot az utasnak kell biztosítania.

A mobilalkalmazásokban helyi és helyközi menetjegyek és bérletek válthatók meg. A Szolgáltató a különböző mobilalkalmazásokban megváltható díjtermékek körét korlátozhatja. A mobilalkalmazásokban megvásárolt menetjegyek egy útra szóló utazásra jogosítanak. A megváltott helyközi menetjegyek adott járatra szólnak, a helyi menetjegyek alapvetően a vásárlástól számított 30 napon belül használhatók fel, de adott város önkormányzatának döntése alapján az érvénytartam eltérő lehet.

6. Ülőhely előzetes foglalása

6.1. A Szolgáltató egyes közforgalmú nemzetközi, valamint megállapodás alapján más közlekedési szolgáltatók autóbuszjárataira - 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 autóbuszjáratok adatait Szolgáltató a honlapján teszi közzé (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>) (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/buszos-menetrendek>)

6.2. Közforgalmú nemzetközi járatok esetében a helyfoglalás főszabály szerint az autóbuszjárat 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. Közforgalmú belföldi helyközi autóbuszjáratok esetében meghatározott járatokra, és meghatározott megállóhelyről történő helyfoglalásra van lehetőség, mely lehetőségről tájékoztatást nyújtanak a pénztárak, illetve információ található az önkiszolgáló értékesítési csatornákon is.

6.3. A 6.1. pontban meghatározott egyes járatokra szóló elővételi menetjegy, illetve ülőhelyfoglalást biztosító jegy kiadásának lezárási időpontját a Szolgáltató a Díjszabásban meghatározott időponttól eltérően is meghatározhatja.

6.4. A Szolgáltató helyfoglalást csak az adott autóbuszjáratra 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, bérletet stb. a helyfoglaláskor be kell mutatni. A lefoglalt ülőhelynek megfelelő járat adatait és az ülőhely számát a Szolgáltató a menetjegyen tünteti fel vagy külön azokat az adatokat tartalmazó helyjegyet ad ki.

7. A visszatérítés általános feltételei

7.1. A Szolgáltató – kezelési költség levonásával (kivéve a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Közlekedési Mobiljegy applikáció és társalkalmazásai esetében) – az utas kérésére visszatéríti az elővetelben 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 elővetelben megvásárolt jegyet vagy helyjegyet a járat indulási idejéig visszaadja,
- b) helyi menetrend szerinti közlekedésben a Szolgáltató 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 Szolgáltató korlátozhatja, illetve új érvényességi időpontot határozhat meg. Ilyen esetekre a menetjegyek visszaváltását, cseréjét Szolgáltató a helyi sajátosságok figyelembevételével határozza meg. Ezeket a szabályokat a Szolgáltató honlapján – (<https://www.mavcsoport.hu>) – és a helyileg szokásos módon hirdeti meg.)

7.2. Szolgáltató az utas kérésére kezelési költség levonásával visszatéríti az elővetelben 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.

7.3. A visszatérítésért a Szolgáltató kezelési költséget számít fel, kivéve, ha az utas a menetjegyet a járat elmaradása vagy férőhely hiánya miatt nem használta fel, illetve, ha az utazási szándékáról forgalmi zavar miatt lemond, és ezt igazoltatja.

Az autóbuszjárat kimaradását, a férőhely hiányát, illetve a forgalmi akadályt az utas köteles igazoltatni az érintett autóbuszjárat, illetőleg az állomás személyzetével az utazásra fel nem használt menetjegy hátoldalán vagy külön igazoláson. Ezt az igazolást a visszatérítés igénylésekor csatolni kell, mert igazolás hiányában a Szolgáltató a menetjegy vagy a poggyászszállítás díját nem téríti vissza.

7.4. 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 Szolgáltató részben sem téríti vissza, kivéve, ha az utas a tovább utazásról forgalmi akadály miatt mond le és azt igazoltatja.

7.5. 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 Szolgáltató a visszatérítésért kezelési költséget nem számít fel.

Ha az utas tovább utazásáról forgalmi akadály miatt lemond és visszatér a kiindulási helyre úgy, hogy a Szolgáltató a visszautazást nem díjtalanul végezte, a Szolgáltató a visszatérésre

kifizetett menetdíjat, egyéb díjat és poggyászfuvardíjat is – kezelési költség levonása nélkül – téríti meg.

A forgalmi zavar tényét a 7.3. pontban leírtak szerint igazoltatni kell és az igazoláson fel kell tüntetni annak a megállóhelynek vagy állomásnak a nevét, ameddig a menetjegyet felhasználták.

7.6. Az utazásból kizárt (autóbuszról leszállított) utas részére a Szolgáltató sem a menetdíjat, (ideértve az opcionálisan váltható helyjegy díjat is), sem a poggyászfuvardíjat, illetve e díjak egy részét sem téríti vissza. Ugyancsak nem téríti vissza még részben sem a Szolgáltató 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.

7.7. Bérletek, valamint más, itt nem említett utazási igazolványok árát a Szolgáltató azok érvényességének kezdetéig – kezelési költség levonásával – visszatéríti, feltéve, ha ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadják.

7.8. A kinyomtatott formában megvásárolt és fel nem használt, vagy részben felhasznált menetjegy, bérlet stb. árának visszatérítése csak annak visszaadása ellenében történhet. Ennek hiányában visszatérítési igényt a Szolgáltató semmiféle igazolásra nem teljesít. Részben leutazott nemzetközi részvételi jegy nem váltható vissza. Lejárt nemzetközi menetjegy és részvételi jegy nem váltható vissza. A gyűjtőjegy, jegytömb ára csak abban az esetben téríthető vissza, ha az adott gyűjtőjegyhez, jegytömbhöz tartozó valamennyi jegy hiánytalanul visszaadásra kerül.

7.9. Elveszett menetjegyért, bérletért, poggyászszelvényért stb. visszatérítés nem jár és azok nem pótolhatók.

7.10. A visszatérítésért a Szolgáltató kezelési költséget számít fel. A kezelési költség mértéke a visszatérítésre benyújtott menetjegy, illetve bérletek után darabonként a visszatérítendő összeg 20 %-a, de legfeljebb darabonként bruttó 10.000 forint.

Az egyes települések városi (helyi) autóbusz-közlekedésében az alkalmazott kezelési költség mértékére vonatkozóan a menetjegyek és bérletek fajtái és díjai ettől eltérők lehetnek, amelyeket Szolgáltató a Díjszabásban közzéteszi.

A kiszámított visszatérítendő összeget a Szolgáltató a kerekítés hatályos általános szabályai szerint, a forgalomban lévő forintcímleteknek megfelelően kerekíti.

7.11. Szolgáltató a visszatérítendő összeget – a visszatérítésért felszámítható kezelési költség levonásával – annak a személynek téríti vissza, aki a jegyet, bérletet visszatérítésre benyújtotta.

7.12. A Szolgáltató által értékesített fel nem használt – az autóbuszos járataira érvényes – díjtermékek visszaváltása a díjterméket értékesítő szolgáltatónál kezdeményezhető az érvényességi idő előtt.

8. Mobilbérlet és mobiljegy árának visszatérítése

A Nemzeti Mobilfizetési Zrt. Közlekedési Mobiljegy applikáció és társalkalmazásaiban megvásárolt díjtermék (mobiljegy, mobilbérlet) az érvényesség kezdete előtt, illetve a helyi menetjegy a vásárlástól számított 30 napon belül - amennyiben nem került érvényesítésre - kezelési költség felszámítása nélkül visszaváltható.

Mobilalkalmazásban megváltott díjtermék visszaváltása a mobilalkalmazáson belül kezdeményezhető. Érvényesített mobiljegy vagy érvényességi idejét megkezdett mobilbérlet esetében visszaváltásra nincs lehetőség.

9. Bérletek (mobilbérletek kivételével) árának visszatérítése

9.1. Az országos, regionális, elővárosi és nemzetközi forgalomban a Szolgáltató visszatéríti – a kedvezmény nélküli vagy a kedvezményes árú – személyhez kötött bérlet, 24 órás jegyek árát, ha az érvényesség első napja előtti nap 24. óráig visszatérítésre benyújtják;

9.2. A Szolgáltató a helyi (városi) autóbusz-közlekedésében visszatéríti:

- a) a bérlet árát, ha az érvényesség első napja előtti nap 24. óráig visszatérítésre benyújtják;
- b) a havi, 30 napos bérlet árának felét, ha az érvényességi idő első napjától a 15. nap 24. óráig visszatérítésre benyújtják;
- c) a 90 napos, a 100 napos, a 365 napos bérlet érvényessége már elkezdődött, akkor a meg nem kezdett 30 napokat teljes áron, és az első meg nem kezdett 30 nap előtti megkezdett 30 nap árának felét, ha a megkezdett 30 napos érvényességi idő első napjától a 15. nap 24. óráig visszatérítésre benyújtják.
- d) negyedéves, féléves, éves bérlet árát, ha az érvényesség első napja előtti nap 24. óráig visszatérítésre benyújtják, ha az érvényessége már elkezdődött, akkor a meg nem kezdett hónapokat teljes áron, a megkezdett hónap árának felét, ha az érvényességi idő első napjától a 15. nap 24. óráig visszatérítésre benyújtják.

A napijegy (24 órás jegy), 7 napos (egyheti) bérlet, a 15 napos (kétheti) bérlet, a félhavi bérlet, és az időalapú jegyek ára, ha annak érvényessége már megkezdődött, nem téríthető vissza.

Az egyes települések városi (helyi) autóbusz-közlekedésében a bérlet árának visszatérítésére vonatkozóan a menetjegyek és bérletek fajtáit és díjait tartalmazó Díjszabás eltérő rendelkezéseket is tartalmazhat.

10. A visszatérítés lebonyolítása

10.1. A menetjegyek, bérletek stb. árának visszatérítése kérhető levélben, Szolgáltató honlapjáról indítva vagy személyesen Szolgáltató pénztáraiban. A visszatérítési igény benyújtásának napját a postabélyegzés kelte, személyes benyújtás esetén az átvétel időpontja, internetes ügyintézés esetén a Szolgáltatóhoz 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 kéri. Internetes visszatérítési kérelem Szolgáltató honlapján indítható, kizárólag az interneten váltott menetjegyek, illetve az interneten váltott, még ki nem nyomtatott bérletek esetében. A menetdíj visszatérítésére vonatkozó igény személyesen Szolgáltató azon pénztárában nyújtható be, ahol korábban a menetjegyet, bérletet megvásárolták.

A mobilalkalmazásokban megváltott díjtermékek visszaváltása az alkalmazáson belül kezdeményezhető.

Megállapodás alapján bérletigénylésre vásárolt bérletek visszatérítését kizárólag írásban a visszatérítésre benyújtott bérletek egyidejű visszaadásával az igénylő szervezet kezdeményezheti.

10.2. A visszatérítendő összeget Szolgáltató készpénzben téríti vissza vagy kérésre a megadott bankszámlára utalja, illetve postai úton küldi meg az igénylőnek. Ebben az esetben a banki, illetve postai költséget is levonja a visszatérítendő összegből. Készpénzben történő visszatérítéskor a kezelési költség összegéről Szolgáltató nyugtát állít ki. Ha a vásárlásról számla került kiállításra, a Szolgáltató helyesbítő számlát állít ki, melyen a kezelési költség is feltüntetésre kerül.

Internetes menetjegy esetében a megfelelő formanyomtatvány kitöltésével a menetjegy vásárlója átutalással kapja vissza a menetjegy kezelési költséggel csökkentett összegét kizárólag arra a bankszámlaszámra, ahonnan az összeg a vásárláskor érkezett.

Mobilalkalmazásokban megváltott díjtermékek visszaváltáskor a visszatérítendő összeg az alkalmazás belső egyenlegén vagy –alkalmazástól függően - arra a bankkártyára kerül jóváírásra, melyről a vásárlást teljesítették.

10.3. Gazdasági társaságok, intézmények, szervezetek részére kiadott bérletek árát a Szolgáltató csak az igénylő szervezet kérésére és számára, vagy magánszemélynek az igénylő szervezet írásbeli hozzájárulásával téríti vissza.

10.4. A Szolgáltató a visszatérítést a visszatérítési igény megítélésétől számított 30 napon belül teljesíti.

V. fejezet: JEGYEK, BÉRLETEK HASZNÁLATÁHOZ ÉS AZ UTAZÁSI KEDVEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL KIADÁSRA ÉS ÉRVÉNYESÍTÉSRE KERÜLŐ IGAZOLVÁNYOK KIÁLLÍTÁSA

1. Igazolványok, és az azokkal összefüggő közös eljárások, feltételek és szabályok

1.1. A Szolgáltató helyi (városi) autóbuszjáratokon történő felhasználásra jegyek, bérletek használatához és kedvezmények igénybevételéhez ad ki, illetve érvényesít „Igazolvány”-okat:

- névre szóló, azaz csak egy meghatározott személy által használható utazási kedvezmény nélküli bérlettel történő utazáshoz fényképes „Igazolvány” (bárki által váltható),
- 6-14 évesek, valamint a nappali vagy esti tagozaton tanulók helyi járatú kedvezményes bérletének használatához „Tanulók igazolványa”,
- nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak kedvezményes bérletének használatához „Nyugdíjas igazolvány”.

1.2. Az „Igazolvány” kiállítása és érvényesítése a Szolgáltató honlapján közzétett autóbuszállomásainak pénztárainál történhet. Az érvényességét veszített igazolványokat, igazolásokat – ha érvényességük meghosszabbítása lehetséges, illetve utazási kedvezménnyel összefüggő valamilyen jogosultságot, korlátozást stb. tartalmazók esetén, ha a kedvezményre való jogosultság változatlanul fennáll – a Szolgáltatóhoz ugyanezen helyeken kell további érvényesítésre benyújtani a jogosultság ismételt igazolásával.

1.3. Az igazolványok, igazolások kiállításához, azzal összefüggésben utazási kedvezményekre vonatkozó jogosultságok és feltételek meglétének vizsgálatához a Szolgáltatónak szüksége van az igazolványt, igazolást igénylő, illetve a kedvezményre jogosult személy személyazonosító és egyéb személyes adataira. Az Sztv. felhatalmazása alapján a Szolgáltató és megbízottja jogosult a személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzése, valamint az utazási kedvezmények igénybevétele jogszerűségének megállapítása céljából az utazásban részt vevő utas azonosíthatóságához szükséges, következő adatok megismerésére:

- a) természetes azonosító adatok (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve) és lakcím,
- b) a jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója.

Az utazási kedvezményt vagy személyhez kötött utazási jogosultságot tartalmazó, elektronikus adathordozón rögzített személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben pedig a Szolgáltató jogosult a felsorolt adatok kezelésére is.

1.4. A kiadott igazolványokat, igazolásokat – megóvásuk érdekében – olyan tokban kell elhelyezni, amely az ellenőrzést lehetővé teszi.

1.5. A Szolgáltató által kiállításra kerülő igazolványok, igazolások kiállítási díjának kiegyenlítésére is az Üzletszabályzat „IV. Jegyek, bérletek árusítása...” fejezetében szereplő szabályok vonatkoznak.

1.6. Az igazolvány tulajdonosának (kiskorú esetében a szülőnek, gondviselőnek) a névre szóló (mind a kedvezményes, mind a kedvezmény nélküli) bérletek előlapján – a bérlettel történő első utazás megkezdése előtt – a bérlet típusától függően a papír alapú igazolványának, illetve igazolásának számát, a tanuló (hallgató) esetén az oktatási azonosító számát, mint a bérletnek az érvényesítést tartalmazó „Igazolvány”-nyal való összetartozást kifejező megjelöléseit olvashatóan tintával vagy golyóstollal fel kell tüntetnie.

Mobilalkalmazásokban vásárolt bérleteknél az Igazolvány vagy Igazolás számát a vásárlás során kell rögzíteni.

2. „Igazolvány” a névre szóló bérlet helyi autóbuszjáratokon való felhasználásra

2.1. Az „Igazolvány” rendeltetése, hogy a névre szóló, azaz csak egy meghatározott személy által használható bérletekhez a használatára jogosult személy azonosítását egyszerűen és gyorsan, az utasforgalom legkisebb akadályozása mellett biztosítsa.

2.2. A névre szóló bérletek, személyhez kötöttek csak egy személy által használhatóak. Az utazás során a személyazonosságot igazolni kell.

Az „Igazolvány”-ok kiváltásakor a személyazonosító igazolványt be kell mutatni, a lakcímet igazolni kell, és mellékelni kell a tulajdonosról egy új (hat hónapnál nem régebbi) 3,5x4,5 cm méretű fotópapírra nyomtatott arcképet.

2.3. A névre szóló bérletek használatához igényelt „Igazolvány”-okon csak az „Igazolvány” használójára vonatkozó adatok kerülnek feltüntetésre.

2.4. Az „Igazolvány” 10 év időtartamra érvényes. Kiállításának díja helyközi közlekedésben általánosságban 100 Ft, esetenként ettől eltérő lehet.

3. „Tanuló igazolvány” a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyi (városi) kedvezményes bérletük használatához

3.1. A „Tanuló igazolvány”-nyal is történhet a 6 éven felüli óvodás, valamint 14 évesek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező, a nappali és esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban tanulók esetében helyi járatú kedvezményes bérletük használatához a kedvezményre való jogosultság igazolása, mely a pénztárban igényelhető.

3.2. A 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyi járatú kedvezményes bérletének használatához a pénztárban „Tanuló igazolvány” igényelhető.

3.3. Az igazolvány kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia

- helyi járatú kedvezményes bérlet használatához 6–14 éves életkorú gyermekek esetében a gyermek nevére szóló, életkorát és adatait is tartalmazó érvényes igazolványát (pl. diákigazolvány),
- a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező külföldi állampolgárságú tanulóknak, hallgatóknak helyi járatú kedvezményes bérlet használatához személyazonosságuk, állampolgárságuk, tanulmányi viszonyuk és az oktatási intézmény székhelyét tartalmazó igazolást.

3.4. Jogosultság tekintetében

- óvodai jogviszonya alapján a 6 éven felüli óvodás az óvoda igazolása,
- az oktatási igazolványokról szóló kormányrendelet szerinti érvényes diákigazolvány vagy az ott meghatározott igazolás (a továbbiakban együtt: diákigazolvány) megléte a mérvadó.

3.5 A „Tanuló igazolvány” kiváltásához egy új (hat hónapnál nem régebbi) 3,5x4,5 cm nagyságú fotópapírra nyomtatott arcképet is mellékelni kell.

3.6. A jogosultság alapját képező igazolást a Szolgáltató tartalmilag felülvizsgálja. A Szolgáltató a „Tanuló igazolvány”-on a jogosult nevét, lakcímét tünteti fel, továbbá aláírja és lebélyegzi.

3.7. A Szolgáltató a „Tanuló igazolvány”-t a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező külföldi állampolgárságú tanulók részére tanévenként – a kiváltását követő későbbi tanévekben a jogosultság újabb igazolásakor – a megfelelő rovatba a tanév bejegyzésével, aláírással és bélyegzéssel érvényesíti.

3.8. A Szolgáltató által érvényesített „Tanuló igazolvány”-nyal bármely városban (helységben), ahol a Szolgáltató helyi járatokat közlekedtet váltható, illetve azzal használható kedvezményes helyi bérlet.

3.9. A „Tanuló igazolvány” kiállításának díja általánosságban 100 Ft, településenként azonban eltérő lehet.

4. „Igazolvány helyi (városi) nyugdíjas bérlet használatához” a helyi közlekedésben nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak részére

4.1. Az „Igazolvány helyi járatok nyugdíjas bérlet használatához” (továbbiakban e fejezetben röviden: Igazolvány) rendeltetése, hogy a Díjszabásban meghatározott, a helyi autóbuszjáratokon kedvezményes bérlet használatára jogosultak részére e jogosultságukat igazolja, továbbá a használatára jogosult személy azonosítását egyszerűen és gyorsan biztosítsa.

4.2. A nyugdíjasok és szociálisan rászorultak kedvezményes bérletei csak az Igazolvánnyal együtt érvényesek utazásra.

4.3. Az Igazolvány kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia személyazonosító igazolványát, valamint a Díjszabásban meghatározott, a kedvezményre jogosultságot igazoló igazolványt („Ellátottak utazási utalványát”), igazolást (fővárosi és vármegyei kormányhivatal járási – fővárosi kerületi – hivatala igazolását). Az Igazolvány kiváltásához egy új (hat hónapnál nem régebbi) 3,5x4,5 cm nagyságú fotópapírra nyomtatott arcképet is mellékelni kell.

4.4. A jogosultság alapját képező igazolásokat a Szolgáltató érdemben felülvizsgálja. Az Igazolvány kiváltásakor feltünteti azon a jogosult nevét, személyazonosító igazolványának számát, lakcímét, az érvényességi időt, továbbá az Igazolvány-t aláírja és lebélyegzi. Amennyiben a jogosult az előírt igazolásokon kívül igazolja az ellátásának jogcímét, illetve a jogosultságra előírt feltételek meglétének részleteit is, és abból az ellátás véglegessége állapítható meg, a Szolgáltató az Igazolvány érvényességét nem korlátozza. Egyéb esetekben az érvényesítés a bemutatott „Ellátottak utazási utalványa” érvényességének lejártáig, egyéb igazolások esetében a tárgyév végéig történik. Az utóbbi igazolások esetében, ha a jogosultság az érvényesség lejártát követően is fennáll, annak ismételt igazolásával az Igazolvány a további időszakra meghosszabbítható. Az Igazolvány – ha nem időkorlátozás nélkül kerül érvényesítésre – legfeljebb négy évig használható.

4.5. A Szolgáltató által érvényesített Igazolvány bármely városban (helységben) a Szolgáltató által közlekedtetett helyi autóbuszjáratokra váltható, illetve azzal használható kedvezményes bérlet.

4.6. Az Igazolvány kiállítási díja 100 Ft.

VI. fejezet: PÓTDÍJAK MEGFIZETÉSE, PÓTDÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS, BÉRLETEK, KEDVEZMÉNYRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁSOK UTÓLAGOS BEMUTATÁSA

1. Pótdíjak megfizetése

1.1. A megváltott és kezelt, kezeltetett vagy ellenőrzésre felmutatott (a továbbiakban együtt: érvényesített) utazási igazolványt az utazás tartama alatt meg kell őrizni. Az érvényesített utazási igazolványt az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor – ellenőrzés céljából, a kedvezményes jegyváltásra jogosító okmánnyal együtt – a Szolgáltató által az utazási igazolványok ellenőrzésre feljogosított személy (jegykezelő, jegykiadó vagy ellenőr, a továbbiakban: ellenőr) részére, felhívására, fel kell mutatni vagy át kell adni. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve, ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

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.

1.2. Az ellenőr az utazás tartama alatt – beleértve a járatra történő fel- és leszállást is – bármikor jogosult a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon az utasok utazási jogosultságát, az utazási igazolványok érvényességét, használatára való jogosultságot, valamint az utazási kedvezmények igénybevételének jogszerűségét, továbbá az Utazási feltételeket tartalmazó Üzletszabályzat szabályainak megtartását ellenőrizni. Az ellenőr – a jegykezelőt és a jegykiadót ide nem értve – e minőségére utaló jelzést visel, valamint írásbeli megbízással rendelkezik. Az ellenőr nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, az ellenőrzés végzésére felhatalmazó igazolványt felmutatni.

1.3. Az Sztv. rendelkezése alapján a Szolgáltató vagy ellenőrzési jogosultságát igazoló megbízottja jogosult a személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben az utazásban részt vevő, menetdíjat meg nem fizető utas azonosíthatósága, a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzése, valamint az utazási kedvezmények igénybevétele jogszerűségének megállapítása céljából az utazásban részt vevő utas azonosíthatóságához szükséges adatok megismerésére.

1.4. A Szolgáltató az utazási kedvezményt vagy személyhez kötött utazási jogosultságot tartalmazó, elektronikus adathordozón rögzített személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben jogosult – törvény felhatalmazása alapján – az 1.5. pontban meghatározott adatok kezelésére.

1.5. A Szolgáltató vagy ellenőrzési jogosultságát igazoló megbízottja adatmegismerési, adatkezelési jogosultsága az utazás alapjául szolgáló szerződés teljesítése érdekében a következő adatokra terjed ki:

- a) jogosult természetes személy azonosító adatai (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve), lakcíme, valamint személyazonosításra alkalmas hatósági igazolványának típusa és száma – ha 14. életévét betöltötte, akkor – aláírása is,
- b) utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója, a jogosult adóazonosító jele és a társadalombiztosítási azonosító jele,
- c) meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.

- d) a nemzetközi menetjegy kiállításához kapcsolódóan az utazási okmány száma, az utas értesítése érdekében az általa megadott telefonszáma és/vagy e-mail címe.

A Szolgáltató az utas adatait a hatóságoknak – ez irányú megkeresés esetén – átadhatja.

1.6. Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az ajtók kinyitását, illetve az autóbusz tovább haladását.

1.7. Annak az utasnak, aki

- a) utazása alkalmával érvényesített utazási igazolvánnyal nem rendelkezik, vagy érvényes utazási igazolvány nélkül utazik,
- b) az ellenőrzés alkalmával érvényes utazási igazolványát nem mutatja fel, utazási igazolványát ellenőrzés során elektronikus eszközön nem teszi elérhetővé,
- c) utazási igazolványa érvényesítését elmulasztotta,
- d) az ellenőrzés alkalmával érvényes utazási igazolványát nem mutatja fel,
- e) utazási igazolványt jogtalanul használ,
- f) kedvezményt jogtalanul vesz igénybe,

a teljes utazási viszonylatára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

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.

1.8. Ha az utas az autóbuszon az utazási feltételekben meghatározott szabályokat megszegi, pótdíjon felül az esetleges menetdíj-különbözet megfizetésére is köteles.

1.9. 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.

1.10. A közúti közforgalmú menetrend szerinti személyszállítás sajátosságaira, valamint az autóbusz-vezető munkaköri feladatainak összetettségére figyelemmel, aki érvényes utazási igazolvány vagy díjmentes utazási jogosultságot igazoló okmány nélkül kíséri, 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.

1.11. A pótdíjak összegét és felszámításának eseteit részletesen a Díjszabás tartalmazza.

1.12. A menetjegy nélkül vagy érvénytelen utazási igazolvánnyal utazó személy utastanúsítvány dokumentum aláírásával ismerheti el menetdíj és pótdíjfizetési kötelezettségét. Ebben az esetben ezeket az összegeket 30 napon belül kell megfizetni a Szolgáltató részére az ellenőr által átadott készpénz-átutalási megbízással. 30 napon túl történő fizetés esetén a pótdíj összege megemelkedik.

1.13. A pótdíjra a Szolgáltató az utas írásbeli kérelmére, méltányossági alapon kedvezményt biztosíthat.

1.14. Az egyes települések városi (helyi) autóbusz-közlekedése egyes pótdíjazási szabályai (pl. fizetési határidő és késedelmes fizetés esetén a pótdíj összegének mértéke) ettől eltérők lehetnek, amelyeket Szolgáltató a Díjszabásban közlést tesz.

2. A pótdíj utólagos behajtása

2.1. Amennyiben a kötelezett a menetdíjat és a pótdíjat az utazástól számított 30 napon belül nem fizeti meg, a Szolgáltató 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 Szolgáltató intézkedik a követelés jogi úton történő behajtására. Ez utóbbinak költségeit is a kötelezettnek kell viselni.

2.2. A kiskorú, illetve a gyámság alatt álló személlyel szembeni követelését a Szolgáltató a törvényes képviselőjével, illetve gyámjával szemben érvényesíti.

3. Bérletek, kedvezményre jogosító igazolások utólagos bemutatása

3.1. Aki az utazásakor már korábban megváltott, az ellenőrzött utazásra jogosító nevére szóló bérlettel, más, hasonló, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve kedvezményre jogosító, jogszabály alapján kiadott, vagy a Szolgáltató belső szabályzatában meghatározott igazolvánnyal, igazolással rendelkezik, de azt az utazás alkalmával az ellenőrzéskor felmutatni nem tudta, az utazásra, illetve a kedvezményre jogosító okmányának meglétét utólag, az ellenőrzéstől számított 15 napon belül igazolhatja. Az utólagos bemutatás Szolgáltató kijelölt pénztáraiban és ügyfélkapcsolati irodáiban történhet. Az utólagos bemutatás lehetőségéről Szolgáltató honlapján ad tájékoztatást (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/tajekoztato-jegy-es-berletellenorzessel-valamint-potdijfizetessel>).

Bemutatásnál az „Utastanúsítvány”-t is be kell mutatni. Ha az utas az utólagos bemutatást teljesíti és Szolgáltató azt elfogadja, az esedékes pótdíj helyett bemutatási díjat kell fizetnie. A bemutatási díjat a helyszínen készpénzzel, a bemutatástól számított 15 napon belül készpénzátutalási megbízással vagy banki átutalással kell a Szolgáltató részére megfizetni. 15 napon belül nem rendezett tartozás esetén a bemutatási díj helyett emelt összegű pótdíjat kell fizetni.

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).

3.2. Még az utólagos bemutatás elfogadását megelőzően (igazoltan) befizetett menetdíj és pótdíj összegét Szolgáltató – a bemutatási díj levonásával – visszatéríti.

VII. fejezet: UTASÉSZREVÉTELEK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE

1. Utasészrevételek, káresemények bejelentése

1.1. Az utas, illetve a Szolgáltató bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a Szolgáltatónak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos eléréséhez és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, az azt megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt a panasszal érintett személynek, a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő 3 hónapon belül kell megtennie.

1.2. Az utas panaszát, kárigényét Szolgáltató honlapján közzétett helyen és címen, valamint elérhetőségeken jelentheti be (eszrevetel@mavcsoport.hu). A Szolgáltató honlapján és az autóbusz-állomásokon tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

1.3. A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben, elektronikus úton). Kárigény bejelentését a Szolgáltató csak írásban fogadja el (a kárigény bejelentéséhez Szolgáltató csak a kár keletkezésének részletes leírását kéri, személyes adatokat tartalmazó dokumentumok – pl. orvosi lelet – csatolását nem, mert azok csak a biztosító társaság későbbi baleset- illetve poggyászkár-biztosítási ügyintézéséhez szükségesek).

1.4. Szolgáltató a mobilalkalmazások működési problémáival kapcsolatban nem illetékes. Ez irányú megkereséseket az utasnak az általa használt alkalmazásban megjelölt ügyfélszolgálathoz kell intéznie.

2. Utasészrevételek kezelése, intézése

2.1. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja, a vizsgálat eredményét és a tett intézkedéseket 1 hónapon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Ha a Szolgáltató 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.

A szolgáltatónál tett panaszbejelentések kivizsgálásához felhasználható az autóbusz belső terében, autóbusz-állomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, megállóhelyen, jegy- és bérletértékesítő berendezésen elhelyezett elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül készített képfelvétel, a törvényben meghatározott adatvédelmi jogok érvényesítése mellett és a személyszállításról szóló törvényben előírt korlátozó rendelkezések betartásával.

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

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

2.2. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, Szolgáltató 8 napon belül a bejelentőt tájékoztatja, hogy a társaság nem illetékes a panasz, 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 szolgáltató vagy más szervezet megnevezésére, elérhetőségeire.

2.3. Ha a panaszos a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette és a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, a panaszos az autóbuszos szolgáltatás felügyeletét ellátó hatóságnál panasszal élhet.

A Szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

Ha a Szolgáltatónak 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.

VIII. fejezet: TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

1. A talált tárgyak leadása, átvétele

1.1. A Szolgáltató alkalmazottai a járatokat végző autóbuszokat, az autóbusz-állomásokat és helységeiket rendszeresen átvizsgálják, hogy az utasok, illetve az azt használók nem hagyták-e, illetve nem vesztették-e el ott egyes poggyászaikat vagy egyéb tárgyaikat. A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a Szolgáltató átmeneti időszakra megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.

1.2. Az autóbuszon, az autóbusz-állomásokon, megállóban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a találás helyszínén az autóbuszjárat vezetőjénél, illetve az autóbusz-állomásokon adhatók le megőrzésre.

1.3. A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át nyilvánvalóan értéktelen vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi kockázatot jelentő tárgyakat.

1.4. A Szolgáltató 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 Szolgáltató 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 Szolgáltató 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 Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szervezetnek adja át őrzésre.

2.3. Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből a tulajdonosa vagy a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a Szolgáltató 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 tárgyról 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 (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>) érhető el.

3.4. A Szolgáltató átvételre jogosultnak azt a személyt tekinti, aki kétséget kizáróan bizonyítja, hogy a tárgyat ő vesztette el vagy ő a tárgy tulajdonosa.

3.5. A Szolgáltató a talált tárgy átadásakor az átvevő személyi adatait (név, lakcím) 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 Szolgáltató az értékesítéséből befolyt összeget a Magyar Állam részére továbbítja.

IX. fejezet: EGYÉB, A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL AZ UTASOK RÉSZÉRE NYÚJTOTT KIEGÉSZÍTŐ SZOLGÁLTATÁS

1. Poggyásmegőrzés

A poggyásmegőrző szolgáltatás célja az utazók kézi- és útipoggyászainak megőrzése díjazás ellenében. A megőrzésre leadott csomagokra a „III. Személyszállítási szerződés, utazási feltételek...” fejezet 10-11. pontjában a kézi- és útipoggyászokra meghatározott szabályok érvényesek.

Szolgáltató a poggyásmegőrzés részletes feltételeiről a szolgáltatás igénybevételének helyén hirdetményben ad tájékoztatást. Szolgáltató a poggyásmegőrző szolgáltatást csak meghatározott autóbusz-állomásokon biztosítja, amelyekről honlapján nyújt tájékoztatást (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/allomaskereso>).

2. Autóbusz-vonóhorogra szerelt kerékpártartón történő kerékpárszállítás

Szolgáltató külön Hirdetményben közzétett egyes vonalakon, járatokon és megállóhelyeken autóbuszvonóhorogra szerelt kerékpártartón történő kerékpárszállítást végez. A szolgáltatás díját belföldi forgalomban a Díjszabás tartalmazza, nemzetközi forgalomban a szolgáltató a honlapján teszi közzé (<https://www.mavcsoport.hu>).

3. Jegyárúsítás más szolgáltató részére

Más szolgáltató részére végzett jegyárúsítási tevékenységről Szolgáltató a honlapján ad tájékoztatást.

(<https://st.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/nemzetkozi-utazas>)

X. fejezet: A SZOLGÁLTATÓ FELELŐSSÉGVISELÉSE, BIZTOSÍTÁS

1. Felelősség

A) Közreműködőért és megbízottért való felelősség

1. A Szolgáltató a jogosan igénybe vett közreműködőért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna.

2. Ha a Szolgáltató kötelezettségei teljesítésével más Szolgáltatót vagy személyt bízott meg, a Szolgáltató felelős a kötelezettséget ténylegesen teljesítő tevékenységéért.

B) Balesetből eredő felelősség

1. A Szolgáltató 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 Szolgáltató tevékenységi körén kívül esik.

2. Ha az utas a „III. Személyszállítási szerződés, utazási feltételek...” fejezet „4. Utazási jogosultság” 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 Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli. A kísérő alkalmasságát Szolgáltató nem vizsgálja.

3. Átszállással történő utazásra létrejött személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató 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 Szolgáltató felróható magatartásának következménye.

4. A Szolgáltatónak, 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 Szolgáltató, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetője felróható magatartásának következménye.

5. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató 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 károokra is.

6. A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

C) Utastérbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség

1. A Szolgáltató a fenti B)5. pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utastérbe bevitt tárgyakkal, kézipoggyászzal, csomaggal, kerekesszékekkel vagy élő állatokkal a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta.

A Szolgáltató a kézipoggyászból bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyit a poggyász teljes elvesztése esetén kellene fizetnie, illetve mint amennyi a kézipoggyászként az autóbuszba bevitt tárgyak összértéke lehet. Kerekesszéket ért kár esetén a kártérítés a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költség. Szükség esetén a Szolgáltató mindent megtesz ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében.

2. Szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

Az az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

D) Útipoggyász fuvarozásért való felelősség

1. Az útipoggyász fuvarozására az áru fuvarozási felelősség szabályai, annak eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozási szerződés szabályai vonatkoznak. Ennek megfelelően a Szolgáltató 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. Mentesül 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) a Szolgáltató tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok,
- b) az útipoggyász belső tulajdonsága,
- c) a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága

következtében keletkezett.

2. Ha a kárt a Szolgáltató szándékosan okozta, az ebből eredő minden kárért felelős.

3. Ha az átvételkor felismerhető, hogy az útipoggyász hiányos vagy sérült, a Szolgáltatóval szemben az igényt haladéktalanul érvényesíteni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár.

4. Az átvétel után csak 3 napon belül és csak akkor lehet a Szolgáltatóval szemben igényt támasztani, ha a hiányt vagy sérülést az átvételkor nem lehetett felismerni.

5. A Szolgáltatót 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 Szolgáltató, azt, hogy a kár nem ennek következtében állott elő, az utas köteles bizonyítani.

6. Az útipoggyász elveszettnek tekinthető, ha a Szolgáltató azt az útipoggyász-fuvarozási határidő (az autóbusszáratnak a megállóhelyre érkezése, ennek elmaradása esetén a menetrend szerinti érkezési idő) lejártától számított harmincadik (nemzetközi utazásnál nyolcadik) napon belül nem szolgáltatja ki.

A Szolgáltató 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 Szolgáltató 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 Szolgáltató 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 Szolgáltató a számlával igazolt összeget, ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket, legfeljebb a III. fejezet 10.2. pontban foglalt értékig téríti meg. Kártérítésre az az utas jogosult, aki a feladott útipoggyász szállítására vonatkozó poggyászszelvényt bemutatja.

7. Az útipoggyász megrongálódása esetében a Szolgáltató választása szerint vagy az értékcsökkenést téríti meg, vagy pedig a rongálódást küszöböli ki. Kártérítésként a Szolgáltató a III. fejezet 10.2. pontjában meghatározott értékhatáron belül – a számlával igazolt összeget (kerekszéket ért kár esetén a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó 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.

8. Ha az utas a Szolgáltatót 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.

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

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 - menetjegyén megjelölt célállomására, területi érvényességű utazási igazolvány esetén az érvényességi területen belül az utas célállomására minimum 20 perc késéssel érkezett meg, és a menetjegy árát nem térítették vissza.

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 igazolvány miatt pótdíjfizetés mellett, utastanúsítvány 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

3. A késési biztosítás igénylése, mértéke és kifizetésének módja az utas által váltott menetjegy típusától függően eltérő.

4. A késési biztosítás a Szolgáltatóra irányadó jogszabályi előírásokon felüli, a Szolgáltató által a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint vállalt kötelezettség.

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.

6. Meghatározott viszonylatra érvényes menetjeggyel utazó utas késési biztosítása

Amennyiben az utas által igénybe vett járat a menetjegyen feltüntetett célállomásra az 1. pont 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 Szolgáltató honlapján meghatározott - adatok megküldésével.
- ha az utas nem azzal a járattal utazott, mint amit a jegyvásárláskor beállított, az igényt a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatán kell jelezni a menetjegyek azonosításához szükséges - a Szolgáltató honlapján meghatározott - adatok megküldésével.
- Az Ügyfélszolgálathoz 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 célállomásra, 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 az Ügyfélszolgálathoz kell benyújtani. A kompenzáció kifizetéséhez az igényléskor bankszámlaszám megadása szükséges.
7. Agglomerációs autóbuszon környéki helyközi vonaljegyvel utazó utas késési biztosítása
- az igényt a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatán kell jelezni a menetjegyek azonosításához szükséges - a Szolgáltató honlapján meghatározott – adatok, valamint az igénybe vett - késett - járat beazonosításához szükséges adatok megküldésével.
 - Az Ügyfélszolgálathoz beküldött igények esetében a jóváírás indítása – a kompenzáció megítélését követően történik meg.

8. Területi érvényességű utazási igazolvánnyal utazó utas késési biztosítása

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

Termék 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 utazási igazolvány 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 az utazási igazolvány 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 az utazási igazolványához 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 utazási igazolvány 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 utazási igazolvány esetében:

ba) igénylés a MÁV+ applikációban

- Az arra alkalmas vonalkóddal rendelkező területi érvényességű utazási igazolványok a MÁV+ applikációban berögzíthetők, a szolgáltató 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 az Ügyfélszolgálattól 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 utazási igazolvány egyidejű vásárlásakor 10% kompenzációra jogosult.
- Agglomerációs buszok késése esetén késésigazolás csak az Ügyfélszolgálaton igényelhető.
- Csak a bemutatott területi érvényességű utazási igazolvány érvénytartamán belüli időpontokra vonatkozó késési igazolások fogadhatók el.
- A kompenzáció a bemutatott területi érvényességű utazási igazolvány érvénytartamának lejártát követő 45 napon belül érvényesíthető.

c) Amennyiben a kompenzációt meghatározott vármegyére szóló termék után kapta az utas, az az eredetileg vásárolt terméktől eltérő vármegyére érvényes termékre is felhasználható.

8. Az utas az X. fejezet E) pontjában foglalt rendelkezések alkalmazásával kapcsolatos észrevételével és panaszával a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatához fordulhat.

F) Autóbuszjárat kimaradásáért és késéséért, valamint törléséért, illetve átfoglalásért való felelősség

1. Szolgáltató megtéríti a menetrend szerint legalább 250 kilométer távolságot teljesítő járat kimaradása esetén annak – a megghiúsult utazási szándékát bizonyító – utasnak a kárát, aki a járatra helyét előzetesen biztosította. Kivételt képez, ha a járatkimaradást Szolgáltató 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 Szolgáltató úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben – a személy- és vagyonbiztonság, valamint a menetrend szerinti útvonal megtartásának elsődlegessége mellett – általában elvárható.

A kártérítés szempontjából a menetrend szerint legalább 250 kilométer távolságot teljesítő autóbuszjárat 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.

2. Kártérítési szempontból nem minősül az F) 1. pont szerinti járatkimaradásnak, ha az utasok tovább szállításáról - akár más autóbuszjárat - a Szolgáltató oly módon gondoskodott, hogy az utas a járat kimaradása esetén 90 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzen.

3. A kártérítés alapja a bizonyított (dokumentált) kár.

4. A kártérítés összege nem haladhatja meg járatkimaradás esetén

- nemzetközi utazásnál a kifizetett menetdíj összegét, bérlettel történő utazás esetén az adott viszonylatra vonatkozó teljesáru menetjegy árát,
- belföldi utazásnál az adott viszonylatra vonatkozó teljesáru menetjegy árát.

A kártérítés kifizetése forintban történik.

5. A Szolgáltató a nemzetközi utazásnál fenntartja a jogot, hogy az utas fuvarozásához más társaságot vegyen igénybe, vagy a meghirdetettől eltérő típusú autóbust üzemeltessen. Ha a menetrendben közzétett járat törlésre kerül, a Szolgáltató az utasokat erről a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja – kivéve, ha azonos időpontban induló egyéb, akár átszállásos járat 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 megghiúsul, az autóbuszjárat törléséből eredő károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. Az autóbuszjárat törlése esetén – amennyiben nem áll rendelkezésre azonos időpontban induló (akár átszállásos) járat, az utas az alábbi lehetőségek egyikét választhatja:

- a) a Szolgáltató az utast azonos viszonylatba eljutást biztosító menetrend szerinti járatán szállítja el, amelyen 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 Szolgáltató a menetdíjnak a törölt utazásra vonatkozó részét, vagy igény esetén a le nem utazott szakasz díját teljes összegben visszafizeti.

6. Ha nemzetközi közlekedésnél - az utas érdekkörén kívül felmerült okból - Szolgáltató az utast azonos viszonylatban más, olyan járatral tudja elszállítani, amelyen van szabad hely, de az utas a fenti lehetőséggel nem kíván élni, Szolgáltató a menetdíjnak a megghiúsult utazásra vonatkozó részét vagy igény esetén a le nem utazott szakasz díját teljes összegben visszafizeti.

G) Az utas felelőssége

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 Szolgáltató 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 Szolgáltatót ért kárért is.

2. Ha az autóbuszjárat 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 Szolgáltató nem felelős.
3. Az utas a Szolgáltatóval szemben felelős azért a kárért, amely az útipoggyásznak a nem megfelelő vagy hiányzó csomagolásából származott.
4. Fogytékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű utas kizárólag saját felelősségére vehet részt az utazásban, az utazás során egészségi állapotában bekövetkező esetleges károsodásokért való felelősséget a Szolgáltató kizárja.
5. 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 Szolgáltató 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 Szolgáltató felelősséget nem vállal. Kizárólag az utas köteles gondoskodni az úti okmány érvényességéről és meglétéről, valamint sérülésmentes állapotáról, ezekért a Szolgáltató 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 Szolgáltatónak bármilyen fizetési kötelezettsége (pénzbírság, büntetés stb.) keletkezik, a Szolgáltató 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 a menetjegy adott viszonylatra érvényes „utazási szelvényei” jogosítanak, amelyeket a beszállás során az autóbusz személyzete bevon (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 Szolgáltató az autóbuszra történő felszállást megtagadhatja, illetve az utast az autóbuszról 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 visszaszállítatják, ennek költségeit a Szolgáltató az utasra háríthatja és az utas menetjegyének árát a Szolgáltató nem téríti vissza.

- g) Szolgáltató a vizsgálatokból, illetve azok megtagadásából eredő károkért felelősséget nem vállal.
- h) Fenti feltételt nem teljesítő utas menetjegyét a Szolgáltató (illetve külföldi partnere) érvénytelenné nyilváníthatja, a helyet felszabadíthatja és értékesítheti. Az így érvénytelenné 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 autóbuszhoz visszatérni. Ha ezt az utas elmulasztja, az autóbusz a többi utas érdekeinek figyelembevételére okán tovább indulhat.
- j) A biztonsági övvel felszerelt autóbuszon az utas az utazás teljes időtartama alatt köteles a biztonsági övet becsatolni.

H) Baleset vagy káreset körülményeinek vizsgálata

A szolgáltató az elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül készített képfelvételeket felhasználhatja a személyszállítási szolgáltatását igénybe vevő személyeket, a működtetésében lévő berendezések használóit, a szolgáltató munkavállalóit, megbízottjait és a kezelésében lévő területeken tartózkodó személyeket, illetve poggyászaikat, a járműveket, berendezéseket és felszereléseket ért balesetek, káresetek körülményeinek kivizsgálásához. Akinek jogát vagy jogos érdekét a képfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 15 napon belül kérheti – jogának, illetve jogos érdekének igazolásával –, hogy a képfelvételt annak kezelője ne semmisítse meg vagy ne törölje.

2. A Szolgáltató által az utas javára kötött biztosítás

2.1. A Szolgáltató által közlekedtetett belföldi és nemzetközi menetrend szerinti autóbuszjáratok és a szerződéses járatok utasaira a Szolgáltató az UNIQA Biztosító Zrt.-nél baleset- és poggyászkár biztosítást kötött.

2.2. 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 Szolgáltató szolgáltatásait. Biztosítottnak tekintendők továbbá az ingyenes utazásra jogosult személyek is (az Utazási feltételek szerint), nemzetközi menetrend szerinti utazások esetén Szolgáltató által üzemeltetett nemzetközi járaton Szolgáltatónál váltott menetjeggyel vagy bérlettel utazó utas.

A biztosítási szolgáltatásra jogosult a Biztosított (kedvezményezett), közlekedési baleseti halál esetén a Biztosított törvényes örököse.

2.3. A kockázatviselés időtartama Szolgáltató autóbuszain a járműre való felleléstől 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).

2.4. 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.

2.5. 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 poggyászaival 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 Szerződő felelősségét nem korlátozza, biztosítási összeg a jogszabály alapján járó egyéb szolgáltatásokba nem számítható be.

2.6. 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.

2.7. 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 Szolgáltatónál.

2.8. 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, Szolgáltató 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.

2.9. Nemzetközi járaton történő utazás során bekövetkező káresemény esetén, ha az utasnak segísége van szüksége, az alábbi biztosítási asszisztencia telefonszámot hívhatja, amely számon az év minden napján, napi 24 órában magyar és angol nyelven fogadják hívását: + 36 1 458-4483. Az asszisztencia szolgáltatás keretében a Biztosító fogadja a kárigény bejelentését, valamint felvilágosítást ad.

2.10. A biztosítási esemény bekövetkezésének napjától számított 2 év elteltével a biztosításból eredő igények elévülnek.

2.11. A Szolgáltató a biztosítással kapcsolatos részletes tájékoztatást a honlapján teszi közzé (<https://mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/szolgaltatasok/utasbiztositas>).

XI. fejezet: ADATKEZELÉS

1. Szolgáltató az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete (2016.04.27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet) szóló rendeletnek megfelelően, adatkezeléseiről tájékoztatást készített, amely a Szolgáltató honlapján megtalálható (<https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/bemutakozas/altalanos-informaciok>).

2. Az 1. pontban megadott adatvédelmi tájékoztatóban foglalt adatkezelések között, a tájékoztató 5. pontjában a Szolgáltató által a tulajdonában vagy jogszerű használatában álló területen, a közforgalom számára nyitva álló helyen, a személyszállítási szolgáltatás céljára alkalmazott járművein, valamint a jegy- és bérletértékesítő berendezéseken elektronikus biztonságtechnikai rendszer útján történő képfelvételre vonatkozó tájékoztatás is megtalálható. Az elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazásáról a Szolgáltató az adott helyszínen, berendezésen, eszközön elhelyezett jelzéssel is felhívja az érintettek figyelmét az alkalmazás tényére.

XII. fejezet: SZEGED MEGYEI JOGÚ VÁROS HELYI MENETREND SZERINTI KÖZLEKEDÉSÉBEN ALKALMAZANDÓ EGYEDI SZABÁLYOK

1. Általános tudnivalók

Jelen fejezetben a Szolgáltató a MÁV Személyszállítási Zrt. és a Szegedi Közlekedési Kft., az ellenőrzést végző ill. ellenőr társaság 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: Szolgáltató), 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 Szolgáltató kötelezettségeit és jogait.

Jelen Feltételek az egységes, városi menetrendi kiadványban, a Szolgáltatók honlapján megjelenítve, hivatalos helyiségeiben, pénztáraiban kifüggesztve, valamint a Szolgáltató 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, hétvégi, 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 Szolgáltató köteles - a váratlanul felmerülő ok miatt bekövetkezett akadály esetén - akár kisegítő járatokkal, akár - a Társzolgáltató 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 vonaljegygyel, kedvezményes vonaljegygyel (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 gyermekkocsi piktogrammal jelölt ajtóknál kötelesek felszállni és az ott elhelyezett jegyértékesítő készülékkel a jegyeket érvényesíteni kötelesek. Kivételt képeznek a felszálláskor történő jegyértékesítési 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 bérletet, 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 Szolgáltató külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli. Gyermekkocsival, 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 – szolgáltatói 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 Szolgáltatónak 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 köteles. 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 vonaljegyek, 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 kisegítő 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, kisegítő járaton, végállomásig történő utazásra is jogosít.)

Az elővételben és a járművezetőnél váltott bármely típusú vonaljegyet, 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) a járműbe a következő feltételekkel vihető be

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 Szolgáltatónak vagy harmadik személynek kárt okoz, akkor az okozott kárért felelősséggel tartozik. Az utas kerékpárjában keletkező harmadik személy által okozott kárért a Szolgáltató 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 Szolgáltatók 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 tejeszthetik 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 érintéssel fizetőeszközzel történő vásárlással, fedélzeti jegykiadó automatából váltott jegy kivételével - a megállóhelyen, a járműre történő felszálláskor; valamint - a járművezetői jegyet és a járművön érintéssel 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.