



**KMKK KÖZÉPKELET-MAGYARORSZÁGI
KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZRT.
ÜZLETSZABÁLYZATA
A KÖZFORGALMÚ MENETREND SZERINTI
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA ÉS AZ
AHHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOKRA**

Érvényes: 2017. Január 1-jétől.

Jóváhagyta: a Nemzeti Közlekedési Hatóság Központ PU/AS/NS/A/489/1/2016. számon

TARTALOMJEGYZÉK

AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN, AZ ABBAN FOGLALT UTAZÁSI FELTÉTELEKBEN ÉS A MELLÉKLETÉT KÉPEZŐ DÍJSZABÁSBAN HASZNÁLT EGYES FOGALMAK E HELYEKKRE VONATKOZÓ ÉRTELMEZÉSE.....	9
FOGALMAK	9
I. Cím: ÜZLETSZABÁLYZAT.....	14
1. Fejezet: Az Üzletszabályzat tárgya	14
2. Fejezet: Az Üzletszabályzat hatálya.....	14
3. Fejezet: Az Üzletszabályzat közzététele	15
II. Cím: MENETREND.....	16
1. Fejezet: A menetrend tartalma	16
2. Fejezet: Menetrend közzététele	17
3. Fejezet: A menetrend módosítása	17
III. Cím: TÁJÉKOZTATÁS	18
1. Fejezet: Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről	18
2. Fejezet: Tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokról	19
3. Fejezet: Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról	20
4. Fejezet: Egyéb tájékoztatás	20
IV. Cím: SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS, UTAZÁSI FELTÉTELEK.....	21
A/ RÉSZ	21
Utazási feltételek a KMKK Zrt. menetrend szerinti autóbuszjáratainak belföldi országos, regionális és elővárosi, valamint a határon átmenő forgalomban történő igénybevételére	21
1. Fejezet: Az Utazási feltételek hatálya	21
2. Fejezet: Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok	22
3. Fejezet: A személyszállítási szerződés.....	22
4. Fejezet: A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok.....	24

5. Fejezet: Utazási jogosultság	25
6. Fejezet: Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége.....	26
7. Fejezet: Fel- és leszállás, helyfoglalás	28
8. Fejezet: Az utas magatartása	30
9. Fejezet: Ellenőrzés, pótdíjfizetés.....	32
10. Fejezet: Kézipoggyász.....	34
11. Fejezet: Csomagszállítás	35
12. Fejezet: Autóbuszba bevihető élő állatok.....	36
13. Fejezet: Útipoggyász szállítása	36
14. Fejezet: Forgalmi zavar	39
15. Fejezet: Tájékoztatás az utazás során.....	39
16. Fejezet : Menetjegy adatainak módosítása, menetdíj visszatérítése	40
17. Fejezet: Felelősség	41
B/ RÉSZ	45
Utazási feltételek a KMKK Zrt. városi (helyi) menterend szerinti autóbuszjáratainak igénybevételére	45
1. Fejezet: Az Utazási feltételek hatálya	45
2. Fejezet: Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok	46
3. Fejezet: A személyszállítási szerződés.....	46
4. Fejezet: A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok.....	47
5. Fejezet: Utazási jogosultság	48
6. Fejezet: Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége.....	50
7. Fejezet: Fel- és leszállás, helyfoglalás	51
8. Fejezet: Az utas magatartása	52
9. Fejezet: Ellenőrzés, pótdíjfizetés.....	53
10. Fejezet: Kézipoggyász.....	55
11. Fejezet: Autóbuszba bevihető élő állatok.....	57

12. Fejezet: Forgalmi zavar	58
13. Fejezet: Tájékoztatás az utazás során.....	58
14. Fejezet: Menetdíj visszatérítése	58
15. Fejezet: Felelősség	59
V. Cím: DÍJSZABÁS	61
A Szolgáltató által alkalmazott díjszabás.....	61
VI. Cím: JEGYEK, BÉRLETEK HASZNÁLATÁHOZ ÉS AZ UTAZÁSI KEDVEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES IGAZOLÁSOK KIÁLLÍTÁSA, KIADÁSA, ÉRVÉNYESÍTÉSE	61
1. Fejezet: A Szolgáltató által kiadásra és érvényesítésre kerülő Igazolványok, Igazolások és az azokkal összefüggő közös eljárások, feltételek és szabályok.....	61
2. Fejezet: „Igazolvány” a névre szóló (havi, félhavi, 30 napos stb. érvénytartamú) bérlet használatához az országos, regionális és elővárosi, illetve a helyi autóbuszjáratokon való felhasználásra	63
3. Fejezet: „Igazolás diákok kedvezményes utazásának viszonylatairól” a tanulók, hallgatók utazási kedvezményének igénybevételéhez	64
4. Fejezet: „Tanuló igazolvány” a 6. éven felüli óvodások óvodába járási bérlet kedvezményéhez az országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon, valamint a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyi járási kedvezményes bérletükhöz	65
5. Fejezet: „Igazolás fogyatékkal élők bérletes utazásának viszonylatairól” a fogyatékkal élők és a magasabb összegű családi pótlékban részesülők részére	67
6. Fejezet: „Igazolvány VOLÁN helyi járási nyugdíjas bérletjegy használatához” a helyi közlekedésben nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak részére.....	67
VII. Cím: JEGYEK, BÉRLETEK ÁRUSÍTÁSA	68
1. Fejezet: Közös szabályok	68
2. Fejezet: Jegyárusítás elővételben	70
3. Fejezet: Jegyváltás az autóbuszvezetőnél	71
4. Fejezet: Bérletvásárlás.....	71
VIII. Cím: AUTÓBUSZ-ÁLLOMÁSOK HASZNÁLATA	72
1. Fejezet: A Szolgáltató által működtetett autóbusz-állomások	72

2. Fejezet: Az autóbusz-állomások használatára való jogosultság.....	72
3. Fejezet: A használat általános szabályai	73
4. Fejezet: A Szolgáltató autóbusz-állomásokon nyújtott szolgáltatásai és a felelőssége	74
IX. Cím: BIZTOSÍTÁS	74
A Szolgáltató által az utas javára kötött biztosítás	74
X. Cím: ÜLŐHELY FOGLALÁS	76
Ülőhely foglalás lehetősége, feltétele és módja	76
XI. Cím: MENETJEGY, BÉRLET ÁRÁNAK VISSZATÉRÍTÉSE	76
1. Fejezet: A visszatérítés általános feltételei.....	76
2. Fejezet: Bérletek árának visszatérítése.....	77
XII. Cím: PÓTDÍJAK MEGFIZETÉSE, PÓTDÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS, BÉRLETEK, KEDVEZMÉNYRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁSOK UTÓLAGOS BEMUTATÁSA	78
1. Fejezet: Pótdíjak megfizetése	78
2. Fejezet: A pótdíj utólagos behajtása.....	78
3. Fejezet: Bérletek, kedvezményre jogosító igazolások utólagos bemutatása.....	79
XIII. Cím: PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE.....	79
1. Fejezet: A panaszok káresemények bejelentése	79
2. Fejezet: A panaszok kezelése, intézése	80
XIV. Cím: TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE	81
1. Fejezet: A talált tárgyak leadása, átvétele	81
2. Fejezet: A talált tárgy megőrzése	81
3. Fejezet: Talált tárgyak visszaadása	81
1-es számú Függelék: Központi és területi elérhetőségek.....	
2-es számú Függelék: Autóbusz-állomások és más utasforgalmi helyek elérhetősége..	
3-as számú Függelék: Jegy- és bérletárusító helyek elérhetősége.....	

1-es számú M E L L É K L E T: Országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratok díjszabása	
1. Fejezet: Általános határozmányok	
1. Menetdíjak megállapításának általános szabályai	
2. Utazási igazolványokra vonatkozó közös szabályok	
3. Utazási igazolványok, igazolványok érvénytelensége	
4. Pótdíj	
2. Fejezet: Általános menetdíjak	
1. Menetjegy	
2. Kiegészítő jegy továbbutazásra	
3. Általános bérlet	
4. Havi (félhavi) és 30 napos bérlet.....	
3. Fejezet: Kedvezmények	
1. Gyermekkedvezménye	
2. Tanulók kedvezményei	
3. Nyugdíjasok kedvezménye	
4. Alkalmazásban állók menettérti kedvezménye	
5. A 65. éven felüli magyar és egyes külföldi állampolgárok kedvezménye.....	
6. Sajátos nevelési igényű gyermekek, tanulók és kísérőik kedvezménye	
7. Nappali ellátást nyújtó vagy bentlakásos intézmény gondozottainak, kísérőinek és látogatóinak kedvezménye	
8. Fogatékcal élők és kísérőik kedvezményei	
9. Hadigondozottak, kísérőik és családtagjaik kedvezménye	
10. Nagycsaládosok kedvezménye.....	
11. Menekültek és menekültként való elismerést kérelmezők kedvezménye	
12. Csoportos utazások és csoportkísérők kedvezményei.....	

13. A szomszédos államokban élő magyarok és családtagjaik utazási kedvezményei
14. A 18. év alatti szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkezők csoportos menettérti kedvezménye
4. Fejezet: Egyéb díjak
1. Kézipoggyász szállítás díja
2. Élő állat szállítás díja.....
3. Útipoggyász fuvarozás és csomagszállítás díja.....
- 1.1-es számú. melléklet: Egy utazásra szóló menetdíjak az országos autóbuszjáratokon
- 1.2-es számú melléklet: Havi (30 napos) bérletek és félhavi bérletek árai az országos autóbuszjáratokon.....
- 1.3-as számú melléklet: Egy utazásra szóló menetdíjak a regionális és elővárosi autóbuszjáratokon.....
- 1.4-es számú melléklet: Havi (30 napos) bérletek és félhavi bérletek árai a regionális és elővárosi autóbuszjáratokon
- 1.5-ös számú melléklet: A felmutatóra érvényes bérletek árai az országos, regionális és elővárosi járatokra
- 2-es számú M E L L É K L E T: Városi (helyi) autóbuszjáratok díjszabása
1. Fejezet: Általános határozmányok
1. Menetdíjak megállapításának általános szabályai.....
2. Utazási igazolványokra vonatkozó közös szabályok
3. Utazási igazolványok, igazolványok érvénytelensége
4. Pótdíj
2. Fejezet: Általános menetdíjak
1. Menetjegy
2. Névre szóló bérletek.....
3. Fejezet: Kedvezmények
1. Gyermekkedvezmény

2. Tanulók és gyermekek bérletkedvezménye
3. Nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak kedvezménye.....
4. 65. éven felüli magyar és egyes külföldi állampolgárok kedvezménye.....
5. Fogytékkel élők és kísérik kedvezménye
6. Hadigondozottak, kísérik és a hadirokkantak családtagjainak kedvezménye.....
7. A szomszédos államokban élő magyarok és családtagjaik utazási kedvezményei
8. Kisgyermekes öszvonalas havi bérletkedvezmény.....
9. Kismamák egyvonalas havi bérletkedvezménye.....
10. Kedvezményes kísérik öszvonalas havi bérletkedvezmény
4. Fejezet: Egyéb díjak
1. Kézipoggyász szállítás díja
2. Élő állat szállítás díja.....

2.1-es számú. melléklet: Szolnok városi helyi díjszabás

2.2-es számú. melléklet: helyi városi díjtételek

2.3-as számú. melléklet: helyi városi pótdíjak

AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN, AZ ABBAN FOGLALT UTAZÁSI FELTÉTELEKBEN ÉS A MELLÉKLETÉT KÉPEZŐ DÍJSZABÁSBAN HASZNÁLT EGYES FOGALMAK E HELYEKRE VONATKOZÓ ÉRTELMEZÉSE

FOGALMAK

- **Utazási feltételek:** a Polgári Törvénykönyvben szabályozott általános szerződési feltételek formájában kialakított, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás igénybevételére az ezt a tevékenységet végző szolgáltató(k) által egyoldalúan megállapított és a szolgáltatás megkezdése előtt megismerhető szerződési feltételek, amelyek elfogadásáról a szolgáltatás igénybe vevője ráutaló magatartással – az utazásra jogosító okmány megvásárlásával vagy az utazás megkezdésével, azaz a menetrend szerinti autóbusszjárra utazási céllal történő felszállással – nyilatkozik.
- **Díjszabás:** a személyszállítási szolgáltatás és az ahhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások díjait, kedvezményes díjait, a díjmentes és kedvezményes utazások feltételeit, valamint ezek és az ezek igénybevételéhez, alkalmazásához szükséges utazási okmányok használatának szabályait tartalmazó összeállítás.
- **Személyszállítás (utazás):** természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti helyváltoztatása autóbusszjárat igénybevételével.
- **Szolgáltató:** az a szolgáltató, aki (amely) a személyszállítást (utazást) az autóbusszal végzi.
- **Személyszállítási szolgáltatás:** természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti, közlekedési eszközzel történő helyváltoztatásának lebonyolításában való közreműködés díj ellenében, legalább a közlekedési eszköz és annak üzemeltetésének biztosításával, valamint az ehhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.
- **Közforgalmú személyszállítási szolgáltatás:** bárki részéről, aki a feltételeket elfogadja, igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás.
- **Menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás:** díj ellenében végzett közforgalmú személyszállítási szolgáltatás menetrendben meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, meghatározott időrend szerint, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével.
- **Személyszállítási közszolgáltatás:** a nyilvánosság számára megkülönböztetés nélkül és folyamatosan nyújtott általános gazdasági érdekű személyszállítási szolgáltatás; jellemzője, de nem feltétele, hogy az illetékes hatóság a szolgáltatás fenntartása érdekében közszolgáltatási szerződés keretében olyan kötelezettsége(ke)t határoz meg a személyszállítási szolgáltatónak, amelyeket a szolgáltató – amennyiben saját gazdasági érdekeit venné figyelembe – ellenszolgáltatás nélkül nem, vagy nem olyan mértékben, illetve feltételekkel végezne el.

- **Belföldi személyszállítási szolgáltatás:** az a személyszállítási szolgáltatás, amelyben az utazás megkezdésének a helye és a célállomás helye egyaránt Magyarország területén van.
- **Helyközi személyszállítási szolgáltatás:** belföldön, a települések között végzett személyszállítási szolgáltatás, ide értve az annak részeként egyes települések közigazgatási határán belül – helyközi díjszabás alapján – végzett személyszállítást is; egyben a belföldi személyszállítás azon része, amely magában foglalja az országos, a regionális és az elővárosi személyszállítást (azok együttes elnevezése).
- **Országos személyszállítási szolgáltatás:** regionális, elővárosi vagy helyi személyszállítási szolgáltatásnak nem minősülő belföldi személyszállítási szolgáltatás.
- **Regionális személyszállítási szolgáltatás:** a belföldi személyszállításnak az a része, amely valamely megyén belül vagy a megyehatár átlépése esetén legfeljebb 100 km távolságra történik és nem minősül elővárosi személyszállításnak.
- **Elővárosi személyszállítási szolgáltatás:** a főváros vagy megyei jogú város és annak legfeljebb 70 km-es vonzáskörzetébe tartozó település között végzett személyszállítási szolgáltatás.
- **Helyi személyszállítási szolgáltatás:** a település közigazgatási határán belül – helyi díjszabás alapján – végzett személyszállítási szolgáltatás, ideértve a település közigazgatási határon kívül eső vasútállomására (vasúti megállóhelyére), komp- vagy rév átkelőhelyére közbeeső megállóhely érintése nélkül történő személyszállítási szolgáltatást is;
- **Határon átmenő személyszállítási szolgáltatás:** az a személyszállítási szolgáltatás, amelyben az utazás megkezdésének a helye és a célállomás helye vagy legalább azok egyike Magyarország területén kívül van, de az útvonal részben Magyarország területén halad;
- **Közszolgáltatási szerződés:** a személyszállítási közszolgáltatás ellátásáért felelős (helyközi személyszállítás esetén a közlekedésért felelős miniszter, helyi személyszállítás esetén az önkormányzat) – mint a közszolgáltatás megrendelője – és a személyszállítási szolgáltató közötti szerződés a menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás szolgáltató részéről történő ellátására, amelyben az ellátásért felelős meghatározza az ellátandó közszolgáltatás mennyiségét, minőségét, gyakoriságát stb. (ide értve annak menetrendjét és az alkalmazható díjakat), valamint a szolgáltatás egyéb, hatáskörébe tartozó és jogszabályban nem szereplő feltételeit.
- **Közlekedésszervező (csak a helyi személyszállítást érinti):** az állam vagy az önkormányzat kizárólagos vagy közös tulajdonában álló gazdasági társaság vagy irányítása alatt álló költségvetési szerv, amely az önkormányzat jogszabályban meghatározott közlekedésszervezői feladatait szerződésben átruházott jogkörében látja el.
- **Jármű:** az az autóbusz, amelyik az autóbuszjáratot végzi.
- **Utazó:** az a személy, aki utazik (a személyszállítás /utazás/ alanya); tágabb értelemben, aki személyszállítási szerződéssel rendelkezik.

- **Személyszállító (személyszállítási szolgáltató):** lásd szolgáltató.
- **Vonal:** jellemzően egy csoportba rendezett autóbuszjáratok összessége, amelyek ugyanazon végállomások között egészében vagy jelentős részben azonos útvonalon közlekednek; valamely vonalba tartozhatnak olyan járatok is, amelyek ugyanezen útvonalakon haladva rövidebb útszakaszon közlekednek, ezáltal egyik vagy mindkét végállomásuk az előzőektől eltérő, továbbá amelyek csak részben közlekednek ugyanezen útvonalon és azonos haladási irányuk szerinti végállomásuk eltérő.
- **Járat:** személyszállítási szolgáltatást végző járműnek az indulási helyről a célállomásra történő egyszeri közlekedése; (ugyanazon jellemző ismérvek szerint alkalomszerűen vagy meghatározott gyakorisággal megismételhető).
- **Menetrend szerinti járat:** az utazási feltételekben foglaltak megtartásával bárki által igénybe vehető személyszállítási szolgáltatást végző járműnek menetrendbe foglalt és közzétett meghatározott indulási helyről, útvonalon, célállomásra és meghatározott időrend szerinti egyszeri közlekedése, amely jellemzően, de kötelezően szintén a menetrendben meghatározott gyakorisággal a felsorolt ismérvek szerint ismétlődik.
- **Viszonylat:** az utazás vagy a személyszállítási szolgáltatás kiindulási hely (felszállóhely) és célállomás (leszállóhely) szerinti jellemzője, szükség szerint az útvonallal pontosítva.
- **Járat kimaradása:** menetrendben szereplő autóbuszjárat üzemeltetésének elmaradása. (A járat kimaradásához fűződő jogkövetkezmények szempontjából történő értelmezést a felelősségi szabályok tartalmazzák.)
- **Késés:** a menetrend szerinti autóbuszjárat közzétett menetrend szerinti indulási vagy érkezési időpontja és későbbi, tényleges indulási vagy érkezési időpontja közötti időbeli eltérés.
(A közúti közlekedés körülményei között a menetrendben meghirdetett időpontoktól való kisebb-nagyobb eltérések elkerülhetetlenek. E miatt a késéshez kapcsolódó szabályok – a szabályozás témakörétől függően – annak mértékétől függően eltérőek.)
(A járat késéséhez fűződő jogkövetkezmények szempontjából történő értelmezést a felelősségi szabályok tartalmazzák.)
- **Átszállás:** amennyiben az utazás legalább két (azonos vagy különböző) közforgalmú, menetrend szerint közlekedő közlekedési eszközzel történik úgy, hogy az átszállóhelyen az egyik közlekedési eszközről annak az átszállóhelyre történő érkezését követő lehető legközelebbi időpontban az utas célállomásának irányába, de az előzőtől eltérő közlekedési eszközzel folytatódik.
- **Átszállóhely:** az az állomás vagy megállóhely, illetve meghatározott esetekben csak település, ahol az átszállás az odautazásig az utazásra igénybe vett egyik közlekedési eszközről az ugyanazon utazás folytatásaként másik közlekedési eszközre történik;
- **Útmeگزakítás:** amennyiben az utazás két (azonos vagy különböző) közforgalmú, menetrend szerint közlekedő közlekedési eszközzel történik úgy, hogy az utas célállomása elérése előtt valamely állomáson/megállóhelyen leszáll és utazását az eredeti célállomásra nem az addig igénybe vett, hanem másik, a leszállás helyétől későbbi időpontban induló közlekedési eszközzel folytatja, kivéve az átszállást, de beleértve azt az esetet is, amikor

átszállási szándék esetén a továbbutazás nem az átszállóhelyre történő érkezést követő lehetséges legközelebbi időpontban folytatódik az utas célállomásának irányába.

- **Utazás megtagadása:** az az eset, amikor a Szolgáltató az utast vagy az utazási szándékát kifejező személyt nem engedi felszállni a menetrend szerinti autóbuszjáratot végző autóbuszra, mert állapota, ruházata, magatartása, az előírt feltételek (pl. kísérő) hiánya vagy egyéb hasonló okok, körülmények fennállása miatt a meghirdetett Utazási feltételek szerint a menetrend szerinti autóbuszjáratral nem szállítható.
- **Utazásból való kizárás:** a Szolgáltatónak az az eljárása, amelynek során az utas megkezdett személyszállításának (utazásának) folytatását nem vállalja, illetve nem végzi, mert
 - = az utazást meg kellett volna tagadnia, de arra valamilyen okból az utazás megkezdése előtt nem került vagy nem kerülhetett sor, és ez csak az utazás során derül ki, vagy
 - = az utas az utazás tartama alatt olyan magatartást tanúsít vagy olyan állapota, körülménye válik a megkezdett utazás során felismerhetővé, illetve az Utazási feltételeket oly módon megsérti, amely miatt az Utazási feltételek szerint a Szolgáltatónak, illetve az autóbusz személyzetének így kell eljárnia vagy – a körülmények mérlegelésével a Szolgáltató nevében – ilyen eljárásról dönt.
- **Menettérti utazás:** az odairányban a felszállóhely állomásáról/megállóhelyéről a célállomásra/megállóhelyre történő közvetlen vagy átszállással történő utazás, és az odautazással azonos viszonylatú, de visszairányú, azaz az odautazás célállomásáról/megállóhelyéről – mint felszállóhelyről – azon célállomásra/megállóhelyre – mint leszállóhelyre – utazás, amely az odautazás indulási állomása/megállóhelye (felszállóhelye) volt.
- **Visszaautazás (a menettérti utazáson belül):** az odautazás célállomásáról – mint felszállóhelyről – azon célállomásra – mint leszállóhelyre – utazás, amely az odautazás indulási állomása/megállóhelye (felszállóhelye) volt, függetlenül attól, hogy kombinált utazás esetén az odautazás vonattal vagy autóbusszal kezdődött.
- **Kombinált utazás:** az utazás kiindulási állomása/megállóhely és célállomása/megállóhelye közötti átszállással történő utazás, amelynél az átszállást követően az utazás más közlekedési eszközzel történik, mint az átszállóhelyig történt (jellemzően vonattal megkezdett és autóbusszal folytatott – vagy fordítva – történő utazás).
- **Csoportos utazás:** több, valamilyen ismerv vagy szempont szerint összetartozó személy együttes, ugyanazon autóbuszjáraton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig azonos viszonylatra (is) érvényes utazási igazolvánnyal történő utazása (utóbbi feltétel alól kivételek a kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek); az utazás történhet a fenti feltételeknek megfelelő külön-külön váltott vagy egy közös utazási igazolvánnyal.
- **Díjszabási feltételek:** díjak, díjak kiszámítására, alkalmazási körére és módjára, területére vonatkozó szabályok összessége, beleértve az utazási kedvezmények, továbbá egyes menetjegyek, bérletek, egyéb utazásra jogosító igazolványok, igazolások és más – például a díjtalan utazás jogosságát bizonyító iratok – érvényességére, használatára, kezelésére, megvásárlására stb. vonatkozó szabályokat is.

- **Utazási igazolvány:** az az irat, vagy elektronikus adathordozó, amely a menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételéhez tulajdonosát vagy birtokosát, illetve a csoport tagjait meghatározott viszonylat(ok)ban, autóbuszvonal(ak)on és meghatározott időpontban vagy az érvénytartamán belül - kedvezménnyel vagy anélkül - egyszeri vagy többszöri utazásra jogosítja (menetjegy, bérlet, egyéb); az utazási igazolvány a személyszállítási szerződés megkötésének és ez által az utazási jogosultságnak is bizonyítéka, kivéve, az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek.
- **Menetdíj:** az az összeg, amely egy fő autóbusszal történő személyszállításának díját jelenti a meghatározott utazásokra, amelyek lehetnek egyszeriek vagy többszöriek, meghatározott viszonylatra, vonalakra vagy területre szélóak, különböző időszakokban teljesíthetők, teljes árúak vagy kedvezményesek; általában egyes utazási igazolványok (jegyek, bérletek stb.) áraiként kerülnek meghirdetésre, és nem tartalmazzák a szolgáltatás színvonalával összefüggő külön díjat vagy a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás (pl. helyfoglalás) díját.
- **Bérlet-igazolvány:** a kedvezmény nélküli, névre széló (havi, félhavi, 30 napos és ezekhez hasonló rendeltetésű és más érvénytartamú) bérletek vásárlásához, használatához és érvényesítéséhez rendszeresített, azok feltételeihez igazodva a bérlettel utazásra jogosult személyt, meghatározott adatait, arcképét, a használható bérlet érvényességi viszonylatát, útírányát és annak km-távolságát vagy km-övezetét, továbbá egyéb szükséges adatot tartalmazó igazolvány, azonosító vagy jogosító kártya stb., — függetlenül attól, hogy forma vagy kivitelezés szempontjából papír alapú vagy elektronikus adathordozó-e, továbbá, hogy érvényesítése manuálisan vagy elektronikusan történik.
- **Jogosultsági igazolás:** az utazási kedvezmény igénybevételére jogosult személyt, a kedvezmény igénybevételére meghatározott időpontot, időszakot, vagy a kedvezményre való jogosultság viszonylatát meghatározó, illetve a kedvezményes utazások számát jelölő és más hasonló adatot tartalmazó, szükség szerint az utazások megtörténtének bejegyzésére szolgáló rovatokat tartalmazó igazolvány, igazolás, utalvány, utaslista vagy egyéb okmány, dokumentum; forma vagy kivitelezés szempontjából lehetnek papír alapúak vagy elektronikus adathordozók, továbbá kiadásuk, érvényesítésük és érvényességük ellenőrzése történhet manuálisan vagy elektronikusan.
- **Az érvényességet tartalmazó igazolással, igazolvánnyal stb. összetartozást kifejező megjelölés:** név, igazolványszám vagy más ehhez hasonló személyes vagy személyhez kötődő adat, amelyet az utazási igazolványon a használatba vétel előtt kell az utasnak feltüntetnie az utazási igazolvány és a bérlet-igazolvány vagy jogosultsági igazolás összetartozásának igazolására.
- **Kísérő:** az az egy - vagy jogszabályban meghatározott esetekben több - személy, aki a kísért személlyel együtt, ugyanazon autóbuszjáraton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig és a kísért személlyel azonos viszonylatra (is) érvényes utazási igazolvánnyal utazik, (utóbbi feltétel alól kivételek a kedvezményekről széló kormányrendeletben meghatározott esetek), abból a célból, hogy a kísért személynek a le- és felszállásnál, valamint az utazás tartama alatt az autóbuszjáraton az életkorából, egészségi állapotából következően szükségessé váló felügyeletet és segítséget biztosítsa.

I. Cím

ÜZLETSZABÁLYZAT

1. Fejezet: Az Üzletszabályzat tárgya

1. Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek az Üzletszabályzat kiadója és a természetes vagy jogi személy ügyfelei közötti, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák, amelyek e kapcsolatban alkalmazandók, így kiemelten
 - az igénybe vehető közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, menetrendjük megismerhetőségére, a szolgáltatás igénybevételi feltételeire, díjaira, kedvezmények feltételeire, a szolgáltatási szerződésből eredő követelések érvényesítésére,
 - az utasok tájékoztatására,
 - a mentejegyek, bérletek megvásárlására,
 - a személyszállítás szerződési feltételeire, az Utazási feltételekre,
 - menetdíjak visszatérítésére,
 - pótdíjak fizetésével kapcsolatos eljárásra,
 - panaszok bejelentésére és kezelésére,
 - személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokra,
 - az autóbusz-állomások és más létesítmények használatára vonatkozókat.
2. Az Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezi annak melléklete, amely tartalmazza a közforgalmú menetrend szerinti járatokon való utazás díját, a díjak kiszámítására és alkalmazására, az utazási kedvezményekre vonatkozó szabályokat, valamint a jegyek, bérletek és más utazási okmányok használatának szabályait (Díjszabás).
3. A Szolgáltató közforgalmú menetrend szerinti járatainak igénybevételére, az összefüggő és a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződési ajánlatát, alkalmazott szabályait a közzétett menetrend, a jelen Üzletszabályzat IV. Fejezetében található Utazási feltételek és a mellékletében található Díjszabás együttesen képezik.

2. Fejezet: Az Üzletszabályzat hatálya

1. Jelen Üzletszabályzat hatálya a KMKK Középkelet-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. Székhelye: 5000 Szolnok, Nagysándor József. út 24. cégjegyzék száma: Cg. 16-10-001794 Adószáma: 24200936-2-16
 Az elérhetőségek az 1-es számú függelékben találhatók.
 A menetrend szerinti személyszállításra is jogosító autóbuszos személyszállító engedély kiállítója a Jász-Nagykun-Szolnok megyei Kormányhivatal Közlekedési Felügyelősége 5000 Szolnok, Indóház u. 8. A szolgáltatás piacfelügyeletét ellátó hatóság a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium, Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály, Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Osztály postai cím: 1440 Budapest, Pf. 1. személyes ügy-

intézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38. e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu
 telefonszám: 06 1 373 1405.

(továbbiakban: Szolgáltató) a közforgalmú menetrend szerinti autóbusszjárataival történő személyszállítására és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybevevőire (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. A Szolgáltató az autóbusszal díj ellenében végzett közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra a hatályos jogszabályokban, valamint jelen Üzletszabályzatban foglaltakat alkalmazza.
3. A határon átmenő és nemzetközi személyszállítás esetében a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit csak akkor és csak azokban a kérdésekben kell alkalmazni, amennyiben jogszabály, nemzetközi szerződés, egyezmény, illetőleg szabály eltérően nem rendelkezik.
4. A valamely vasúttársaság menetrendjében meghirdetett vonatok helyett közlekedő vagy a vonatokot pótló autóbusszjáratokra és utasaira az Üzletszabályzat előírásai csak annyiban és úgy alkalmazhatók, amennyiben a Szolgáltató és a vasúttársaság között ezen autóbusszjáratok közlekedtetésére megkötött szerződés azt meghatározza. Erről az a vasúttársaság ad tájékoztatást, amelynek vonata helyett vagy pótlására az autóbusszjárat közlekedik.
5. A vonatközlekedés bármilyen okból történő ideiglenes szünetelése esetén a Szolgáltató azon közforgalmú menetrend szerinti autóbusszjáratainak való utazásokra, amelyeken valamely vasúttársaság által kiadott vagy annak vonataira érvényes menetjegyeket, bérleteket és egyéb, a vonatokon utazásra jogosító utazási igazolványokat is – átmenetileg, a vasúttársasággal kötött megállapodás alapján és szerint – elfogadja utazásra jogosító okmánynak, az említett utazásra jogosító okmányok elfogadásán kívül minden másban jelen Üzletszabályzat előírásai vonatkoznak. Ezen autóbusszjáratokról, valamint az elfogadásra kerülő vasúti menetjegyekről, bérletekről és egyéb utazási igazolványokról, azok elfogadásának időszakáról a vasúttársaság ad tájékoztatást.
6. Közforgalmú kötöttpályás közlekedést helyettesítő autóbusszjáratok a vasúttársaság által meghirdetett feltételek és díjak szerint vehetők igénybe – figyelemmel az autóbussz eltérő sajátosságaira.

3. Fejezet: Az Üzletszabályzat közzététele

1. A Szolgáltató a hatályos Üzletszabályzatát teljes terjedelemben közzé teszi a honlapján (elérhetőség: www.kmkk.hu), ahonnan díjmentesen le is tölthető.

Az Üzletszabályzat hatályos szövege és a melléklet(ek) (külön-külön is) a Szolgáltatótól – megrendelésre – díjfizetés ellenében, nyomtatott formában megvásárolható. A nyomtatott változat a következő címen rendelhető meg: KMKK Középkelet-

magyarországi Közlekedési Központ Zártkörű Részvénytársaság 5000 Szolnok, Nagysándor József. út 24.

A Szolgáltató valamennyi forgalmi szolgálattal rendelkező autóbusz-állomásán és más utasforgalmi szolgálatánál (2. sz. Függelék) – az ottani szolgálat, illetve a nyitva tartás ideje alatt – biztosítja az Üzletszabályzatba való betekintést.

2. A Szolgáltató az Üzletszabályzatnak az abban szereplő szolgáltatásra, a szolgáltatás részeire, illetve egyes területre vonatkozó kivonatos tartalmáról a 2-es számú függelék szerinti autóbusz-állomásain és más utasforgalmi szolgálatainál külön hirdetményben ad tájékoztatást.
3. Az Üzletszabályzat, az abban foglalt Utazási feltételek, vagy a mellékletet képező Díjszabás módosításáról a Szolgáltató honlapján (e fejezethez tartozó első pont szerint) ad tájékoztatást (a Díjszabás változásáról legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző 30 nappal korábban), és közzéteszi a módosítás teljes szövegét. Legkésőbb a hatályba lépés napjától a módosítás a Szolgáltató valamennyi autóbusz-állomásán és más utasforgalmi szolgálatánál – az ottani szolgálat, illetve a nyitva tartás ideje alatt – megtekinthető.

Az üzletszabályzat a hatályos, módosításokkal egybedolgozott szöveget tartalmazza. A honlapon közzétett üzletszabályzat teljes terjedelemben megrendelésre megvásárolható.

II. Cím

MENETREND

1. Fejezet: A menetrend tartalma

1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti járással történő utazásra vonatkozó ajánlatát menetrendbe foglalja, és abban teszi közzé.
2. A menetrend a járatok közlekedésének kezdő- és végpontjára, útvonalára, megállóhelyeire, közlekedési napjaira, indulási és érkezési időpontjaira, ezek, vagy az igénybevétele egyéb korlátozásaira, lehetőségeire, az igénybe vehető további 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 közzétehető.
3. A járatok menetrendje az ellátásért felelőssel – mint megrendelővel – (helyközi közlekedésben: közlekedésért felelős miniszter, helyi közlekedésben: polgármester) kötött közszolgáltatási szerződés alapján készül, annak mellékletében szerepel. A járatok menetrendben foglaltak szerinti közlekedtetése a Szolgáltató számára kötelezettség.
4. A menetrend egy menetrendi időszakban hatályos. A menetrendi időszak általában egy 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, hirdetőményen feltünteti.

2. Fejezet: Menetrend közzététele

1. A Szolgáltató az általa közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közül a helyközi járatok menetrendjét együttesen a szolgáltató Helyközi Autóbusz Menetrendben teszi közzé, amelyben szerepelnek más szolgáltatók közös vonalon, illetve a menetrendi kötet szerinti megyében közlekedő járatai is.

A Helyközi Autóbusz Menetrend évente a menetrendi időszak kezdetétől tartó érvényességgel kerülnek kiadásra. A Szolgáltató az utasok részére a hozzáférést a hatályba lépés előtti 15. naptól biztosítja a honlapján az elektronikus változathoz a hozzáférést, kivéve, ha előre nem látható, váratlan esemény vagy 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 teszi közzé, kivéve, ha az ellátásért felelős a kiadásról eltérően rendelkezett.

2. A Szolgáltatónak az előző pontban említett menetrendi kiadványai – díj ellenében – a 3-as számú függelék szerinti pénztárak nyitva tartási idejében megvásárolhatók.
3. A Szolgáltató által közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendje a Szolgáltató honlapján elérhető (www.kmkk.hu), valamint a belföldi közforgalmú menetrend szerinti helyközi autóbuszjáratok menetrendjét a www.menetrendek.hu elérhetőségen található menetrendi keresőrendszer is tartalmazza.
4. A Szolgáltató az általa közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti járatok menetrendjéről más menetrendi kiadványokban (menetrendfüzetekben, vonali menetrendek stb.), és egyéb kiadványokban is adhat tájékoztatást. Ezek hozzáférhetősége a kiadvány jellegétől, és az igényektől függően változik.
5. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, akkor irányadónak a Szolgáltató által az időszaki módosítások figyelembevételével a honlapon a www.kmkk.hu elérhetőségen közzétett menetrendet kell tekinteni.

3. Fejezet: A menetrend módosítása

1. A menetrend a menetrendi időszakon belül a szolgáltató és az ellátásért felelős megállapodása szerint módosítható.
2. A menetrendek módosításáról a Szolgáltató a honlapján a www.kmkk.hu elérhetőségen, a 2-es számú függelék szerinti helyeken, a módosítással érintett megállóhelyeken és más fontosabb utasforgalmi csomópontokon hirdetőmény útján ad tájékoztatást.

3. A jelentősebb mennyiségű vagy a korábbi módosításokat is összefoglaló változásokat a Szolgáltató külön menetrendi kiadványban is közzéteheti.
4. A közforgalmú helyközi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását a Szolgáltató a hatályba lépés előtt 15 nappal korábban közzé teszi, kivéve, ha a módosításra előre nem látható, váratlan esemény vagy a Szolgáltató hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése a közzétételt késlelteti, továbbá ha későbbi hatályba léptetésnek már nincsenek meg a feltételei.
5. A közforgalmú helyi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását a Szolgáltató a hatályba lépés előtt az ellátásért felelős rendelkezése szerinti időtartammal korábban közzé teszi, kivéve, ha a módosításra előre nem látható, váratlan esemény vagy a Szolgáltató hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése a közzétételt késlelteti, továbbá ha későbbi hatályba léptetésnek már nincsenek meg a feltételei.
6. Átmeneti (ideiglenes) menetrend változás szükségessége esetén (útlezárás, forgalom-elterelés, javítási munkák miatt) a Szolgáltató a honlapján közzétett, valamint a járat által érintett megállóhelyeken és autóbusz-állomásokon kifüggesztett hirdetményben ad tájékoztatást a változásokról, kivéve, ha arra előre nem tervezhető, azonnal szükséges beavatkozás miatt van szükség, ami miatt a tájékoztatásra nincs lehetőség.
7. Az utasok a menetrenddel kapcsolatos észrevételeiket, javaslataikat közvetlenül a Szolgáltató részére is megadhatják a Szolgáltató 1-es és 2-es számú függeléke szerinti elérhetőségein.

III. Cím

TÁJÉKOZTATÁS

1. Fejezet: Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről

1. A Szolgáltatótól a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről tájékoztatás kapható
 - a) szóban
 - a 2-es számú függelék szerinti autóbusz-állomásokon és más utasforgalmi szolgáltatónál,
 - a járatot végző autóbuszvezetőnél az adott járat menetrendjéről, várakozásokról és csatlakozásairól,
 - b) telefonon a 2-es számú függelék szerinti autóbusz-állomásokon és más utasforgalmi szolgálatoknál,
 - c) írásban az 1-es és 2-es számú függelék szerinti elérhetőségeken;
 - d) az autóbusz-állomásokon állomási összesített tájékoztatás az onnan induló autóbuszjáratokról a célállomás, és a felszállóhely csoportosításban.

- e) a 2-es számú függelék szerinti autóbusz-állomások felszállóhelyeinél és a megállóhelyeken kifüggesztett írásos menetrendi indulási jegyzék vagy elektronikus tájékoztatók útján:
 - az onnan menetrend szerint induló járatok indulási időpontjáról és közlekedési napjairól az útvonalukkal érintett jelentősebb célállomásaik (települések) szerinti csoportosításban,
- f) a járatot végző autóbuszon elektronikus vagy írásos homlok és/ vagy oldal viszonylatjelzés a végállomásról és szükség szerint az útvonalat meghatározó köztes megállóról.

A felsoroltakon kívül a www.volán.hu elérhetőségen menetrendi kereső használatával tájékoztatás kapható az összes belföldi közforgalmú menetrendszerinti helyközi, határon átmenő és nemzetközi autóbuszjárat menetrendjéről.

2. Fejezet: Tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokról

1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételi feltételei és az igénybe vehető egyéb szolgáltatásai tárgykörben tájékoztatást ad
 - a Szolgáltató és az utas között létrejövő személyszállítási szerződés feltételeiről (Utazási feltételek),
 - a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon alkalmazott díjakról és kiszámítási módjukról,
 - az utazási kedvezményekről, azok mértékéről, a kedvezmények igénybevételi feltételeiről és a jogosultság igazolásáról,
 - az egyes jegy- és bérletfajtákról, azok érvényességének és használatának feltételeiről,
 - az autóbuszba bevihető kézipoggyászok és csomagok engedélyezett tartalmáról, méretéről, tömegéről és a szállítás egyéb feltételeiről, valamint szállításuk díjáról,
 - az útipoggyász fuvarozást végző autóbuszjáratokról, a poggyászok engedélyezett tartalmáról, méretéről, tömegéről, darabszámáról és a poggyászfuvározás egyéb feltételeiről, valamint a poggyászfuvározás díjáról,
 - az ülőhelyfoglalás feltételeiről, a Szolgáltató által ülőhely-foglalási lehetőséggel közlekedtetett járatairól, valamint más szolgáltatók azon járatairól, amelyen utazáshoz ülőhely a Szolgáltatónál előzetesen foglalható,
 - a Szolgáltató járatain történő utazásokra vonatkozó baleset- és poggyászbiztosítási feltételekről,
 - a Szolgáltató egyéb személyszállítási szolgáltatásairól (különjárat stb.), azokkal kapcsolatos ügyintézésről, illetve tájékoztatással foglalkozó szolgálati helyeiről, azok elérhetőségéről.
 - autóbusz-állomáson/megállóhelyen/váróteremben/peronon/autóbuszon a biztonság érdekében elektronikus biztonságtechnikai rendszerrel történő megfigyelés, kép- és/vagy hangfelvétel készítés, kezelés tényéről, az adatkezelés körülményeiről, továbbá a felvételeken szereplők jogairól.

A felsoroltakról tájékoztatást ad:

- a) szóban, és telefonon: a 2-es számú függelék szerinti autóbusz-állomásokon és más utasforgalmi szolgálatoknál,
- b) írásban az 1-es és 2-es számú függelék szerinti elérhetőségeken;

A felsoroltakon kívül a www.volán.hu elérhetőségen tájékoztatás kapható az összes belföldi közforgalmú menetrendszerinti helyközi, határon átmenő és nemzetközi autóbuszjárat Utazási feltételeiről és kivonatos Díjszabásáról.

3. Fejezet: Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról

1. A Szolgáltató az egyes belföldi helyközi és helyi autóbuszjáratokon az ellátásért felelős által a közszolgáltatási szerződésben rögzített mértékű és a kiszámításukra meghatározott szabályok szerint képzett menetdíjakat alkalmazza.
2. Az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról a Szolgáltató tájékoztatást ad
 - a) szóban és telefonon:
 - a 2-es számú függelék szerinti autóbusz-állomásokon a megyét és az állomást érintő járatokra vonatkozóan,
 - a járatot végző autóbuszvezetőnél a járatral lehetséges utazások viszonylataira vonatkozóan;
 - b) írásban az 1-es és 2-es számú függelék szerinti elérhetőségeken a megyét és az állomást érintő járatokra vonatkozóan.

4. Fejezet: Egyéb tájékoztatás

1. Az utasok 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott jogairól a Szolgáltató az autóbusz-állomásokon, más utasforgalmi szolgálatánál, továbbá a honlapján nyújt tájékoztatást.
2. Fogytékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kérésére a Szolgáltató – amennyiben kivitelezhető – a tájékoztatásokat akadálymentes formában biztosítja.”
3. A Szolgáltató azon autóbusz-állomás/megállóhely/váróterem/peron/autóbusz bejáratánál/felszállásra kijelölt ajtajánál, amelyen elektronikus biztonságtechnikai rendszer útján megfigyelést végez, kép- és/vagy hangfelvételt készít, tájékoztatást ad a felvétel készítésének, tárolásának céljáról, helyéről, időtartamáról, az adatkezelés jogalapjáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek az érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről.

IV. Cím

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS, UTAZÁSI FELTÉTELEK

A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást személyszállítási szerződés alapján végzi. A szerződési feltételeit a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti általános szerződési feltételekként a következő Utazási feltételekben határozza meg és teszi közzé.

A/ RÉSZ

Utazási feltételek a KMKK Középkélet-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. menetrend szerinti autóbuszjáratainak belföldi országos, regionális és elővárosi, valamint a határon átmenő forgalomban történő igénybevételére

1. Fejezet: Az Utazási feltételek hatálya

1. Jelen „Utazási feltételek a Szolgáltató menetrend szerinti autóbuszjáratainak belföldi országos, regionális és elővárosi, valamint a határon átmenő forgalomban történő igénybevételére” (továbbiakban röviden: Utazási feltételek) hatálya kiterjed a KMKK Középkélet-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató) által közlekedtetett
 - közforgalmú, menetrend szerinti belföldi országos, regionális és elővárosi (továbbiakban együtt: helyközi) autóbuszjáratokon való helységek közötti és egy helység közigazgatási határain belüli utazásra,
 - közforgalmú, menetrend szerinti határon átmenő autóbuszjáratokon való belföldi utazásra.
2. A belföldi regionális és elővárosi autóbuszjáratokon városi (helyi) viszonylatban történő utazásokra a jelen Utazási feltételek a 2-10., 12. fejezet pontokban foglalt feltételei vonatkoznak.
3. Általában a sajátos igényeket kielégítő, illetve a forgalmat az általánostól eltérő körülmények között ellátó vonalakra, járatokra, autóbuszokra vonatkozóan a Szolgáltató jelen Utazási feltételekben nem szabályozott egyes kérdésekre vonatkozóan külön kiegészítő utazási feltételeket is meghirdethet, illetve ettől eltérő feltételeket is alkalmazhat, amelyeket a honlapján és a helyileg szokásos módon hirdet meg.
4. Nem terjed ki a jelen Utazási feltételek hatálya az autóbuszjáratokat igénybe vevő vagy azon tartózkodó és szolgálati feladatukat az autóbuszjáraton ellátó rendőrökre, katonai rendészeti járőrökre, pénzügyőrökre, a büntetés-végrehajtási szervezet tagjaira, a polgári és a katonai nemzetbiztonsági szolgálat hivatalos állományú tagjaira, valamint a hivatásos katasztrófavédelmi szerv állományába tartozó személyekre – a szolgálati feladatuk autóbuszjáraton történő végzésének időtartama alatt –, továbbá az általuk kísért személyekre. Ezen személyeknek a szolgálati feladataik ellátása körében tett intézkedései az utasokra és a járatok személyzetére kötelezőek.
5. Jelen Utazási feltételek kerülnek alkalmazásra a Szolgáltató által meghirdetett, de a Szolgáltató alvállalkozója (4. fejezet 7. pont) által közlekedtetett autóbuszjáratokon történő, az 1. pontban meghatározott utazásokra is.

6. Amennyiben a Szolgáltató a közforgalmú helyközi menetrend szerinti személyszállítást részben az igényvezérelt szolgáltatási formában végzi, akkor az igényvezérelt formában végzett személyszállításra is – a menetrendszerűsége vonatkozó szabályokat leszámítva – jelen Utazási feltételek vonatkoznak.

2. Fejezet: Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok

A Szolgáltató közforgalmú helyközi és határon átmenő menetrend szerinti személyszállítást

- a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) (2013. évi V. törvény) szerződésekre vonatkozó általános, valamint vállalkozási és a fuvarozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai,
- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- az autóbusszal végzett személyszállítás nemzetközi piacához való hozzáférés közös szabályairól szóló 2009. október 21-ei 1073/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló, 2011. február 16-ai 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. és
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet,
- az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU 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,
- a közlekedésért felelős miniszter részéről a Szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek,
- a poggyászfuvarozás tekintetében a közúti árutovábbítási szerződésekről szóló 2/1981. (I. 31.) MT. sz. rendelet

szerint végeznek. Jelen Utazási feltételek a felsoroltakkal együttesen alkalmazandók.

3. Fejezet: A személyszállítási szerződés

1. A Szolgáltató a személyszállítást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.
2. Az utas és a Szolgáltató közötti személyszállítási szerződés
 - 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
 - ha az utas jogszabály rendelkezése vagy a Szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási igazolvány nélkül jogosult az utazásra, akkor a helyének adott járatra történő biztosításával, továbbá

- minden más esetben az autóbuszra utazási céllal történő felszállással jön létre.

A szerződéskötési szándék kifejezése (az előre való jegyvásárlás, illetve helybiztosítás, vagy a felszállás) egyben az Utazási feltételek elfogadását is jelenti. A szerződés létrejöttével a Szolgáltató az Utazási feltételeket elfogadottnak és az utas részéről magára nézve is kötelezőként elismertnek tekinti.

3. A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző autóbuszra felszáll, vagy meghatározott napra és járatra váltott utazási igazolvány esetében a járatnak a megjelölt felszállási helyről történő menetrend szerinti indulásának időpontjától.
4. A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor
 - a) az utas a céljának megfelelő autóbusz-állomás vagy megállóhely területén az autóbuszról való leszállást befejezte,
 - b) az utas az eredeti célállomása elérése előtt továbbutazási szándékáról lemond, és ezért az autóbuszról leszáll, vagy
 - c) az utast a Szolgáltató az utazásból kizárja.
5. A Szolgáltatót a menetrendben közzétett autóbuszjáratokkal történő személyszállításra – a meghatározott kivételekkel – szerződéskötési kötelezettség terheli, ha
 - az utas az Utazási feltételeket a személyszállítási szerződés megkötési szándékát kifejező, a 2. pontban meghatározott magatartással elfogadja és
 - az utazás a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokkal lehetséges.
6. Teljes árú menetjegy elővételben történő 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 jegy esetében a járat elindulása előtt a menetjegy érvényessége, az utazás célállomása vagy az útiránya tekintetében módosítja. Kedvezményes árú menetjegy vagy más utazási igazolvány elővételben történő vásárlásával vagy 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, módját a 16. fejezet és a Díjszabás tartalmazza.
7. Menetjegy elővételben történt megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződéstől az utas elállhat – ha a menetjegyet még nem használta utazásra – a menetjegy érvényességének (felhasználhatóságának) lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegy, helyjegy (helyfoglalást is tartalmazó menetjegy) esetében a járat indulási idejéig, feltéve, ha az utas ezen időpontokig a menetjegyet (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 ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadja. Az utazási igazolványok visszaadásának részletesebb szabályait a 16. Fejezet, továbbá az Üzletszabályzat XI. Címe és a díjszabás tartalmazza.

8. Amennyiben a személyszállítási szerződés már létrejött, az utas utazásból való kizárása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.
9. A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

4. Fejezet: A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok

1. A bárki által igénybe vehető személyszállítás céljából a Szolgáltató a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokat közlekedteti, amelyek utazásra a menetrend szerint lehetséges viszonylatokban, a megkötött személyszállítási szerződés szerint vehetők igénybe.
2. A Szolgáltató az 1. pont szerinti személyszállítási szolgáltatást a jogszabályokban előírt érvényes engedélyek birtokában, a forgalombiztonsági követelményeknek megfelelő autóbuszokkal és a feladatok ellátására kiképzett autóbuszvezetőkkel látja el.
3. Az utas jogosult a menetrend szerinti járatot végző autóbuszon utazni, az utasok biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő berendezéseit használni, a járáshoz, illetve a járással történő utazáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az autóbusz egyes felszerelési tárgyait, berendezéseit csak az autóbuszvezető vagy a járat személyzet más tagja kezelheti, illetve az ő engedélyével használható, kezelhető. Ezek feltételeiről és részleteiről a járat személyzet ad tájékoztatást.
4. Az utas jogosult mindazon szolgáltatás igénybevételére – az Utazási feltételek előírásainak megtartásával –, amelyet a Szolgáltató a járat menetrendjében, az üzletszabályzatában vagy a megváltott menetjegyen feltüntetett.
5. A Szolgáltató az 5. fejezet 8. pontban foglalt eset bekövetkezése ellenére is biztosítja a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.
6. A Szolgáltató egyes kötelezettségei teljesítésével más szolgáltatót vagy személyt bízhat meg. Ebben az esetben a kötelezettséget ténylegesen teljesítő szolgáltatóra vagy személyre is vonatkoznak a 2. Fejezetben felsorolt jogszabályok.
7. A Szolgáltató a meghirdetett menetrendjében szereplő autóbuszjáratok egy részét – a közszolgáltatási szerződésében meghatározott mértékben és feltételekkel – alvállalkozóval közlekedtetheti.
8. Amennyiben az utas az utazási körülményeivel, a Szolgáltató vagy megbízottja eljárásával vagy magatartásával kapcsolatban panaszt kíván tenni, ezt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő három hónapon belül a Szolgáltatóhoz kell benyújtania.

A panaszokkal kapcsolatos egyéb szabályokat és eljárást az Üzletszabályzat XIII. Címe tartalmazza.

5. Fejezet: Utazási jogosultság

1. Az autóbuszjáraton – a következő, 2.-11. pontokban foglalt feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat.
2. Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra
 - a magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy, valamint
 - a hat éven aluli gyermek.

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

3. Fogyatékos 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. A többi utas egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti autóbuszjáratokkal nem utazhat.
5. A 2. és 4. pontban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja.
6. Gyermekkekocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkekocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkekocsiban a kisgyermek csak a kocsi rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyerekkekocsit akkor is elmozdulás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.
7. Fogyatékossgal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.
8. A Szolgáltató az utazást megtagadhatja, illetve az utast 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 autóbust, 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) jogosulatlanul utazik és utazási igazolványt felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,

- g) a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító utazási igazolványát (4. Fejezet 1. pont), igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
 - h) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
 - i) az Utazási feltételeket nem tartja meg.
9. Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen, és a 4. Fejezet 5. pontban foglaltak figyelembevételével történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbussznak a felszállóhelyről történő elindulása után nem zárható ki az utazásból.
A 6 éven aluli gyermek kísérője utazásának megtagadása vagy utazásból kizárása – ha a gyermeknek más kísérője nincs – csak a gyermekkel együtt történhet.
10. Ha a Szolgáltató az utazást egyes autóbusszjáratokon helyjegy váltásához vagy az ülőhely más módon való biztosításához, illetve külön díj megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott autóbusszjáratra váltott helyfoglalást is tartalmazó menetjegy vagy érvényes helyjegy és más – a Díjszabásban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító, külön díj megfizetését is igazoló – utazási igazolvány vagy okmány van a birtokában.

6. Fejezet: Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége

1. A személyszállítási szerződés megkötésének és az utazási jogosultság igazolására az utazási igazolvány szolgál. Az utazás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – csak érvényes utazási igazolvánnyal történhet. A névre szóló utazási igazolvánnyal vagy a személyhez kötötten igénybe vehető kedvezmény alapján váltott kedvezményes utazási igazolvánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló utazási igazolvány más személy részére, illetve a felhasználó személyéhez még nem kötött kedvezményes árú utazási igazolvány más azonos kedvezményre jogosultra mindaddig átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg vagy útipoggyászt nem adtak fel. Az egyes utazási igazolványok használatának szabályait a Díjszabás tartalmazza.
2. Az egyes utazási igazolványok használatát jogszabály vagy a Díjszabás különböző jogosultságokhoz kötheti. Az olyan utazási igazolványok, amelyek használatához a jogosultság igazolása is szükséges, csak a jogszabályban vagy a Díjszabásban előírt igazolással együtt érvényesek.
3. A Díjszabást az Üzletszabályzat 1-es számú. melléklete tartalmazza.
4. A Szolgáltató egyes járatokon meghatározott utazási igazolványok felhasználását kizárhatja.
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 a jegykeze-

lőtől átvenni és az utazás végéig 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 az Üzletszabályzat VII. Cím tartalmazza.

6. A Szolgáltató az utazási igazolvány előre történő megvásárlását vagy az előzetes helyfoglalást – járataira vagy járatainak egy részére, egyes autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken vagy meghatározott időszakokban – kötelezővé teheti. Az előre megváltott utazási igazolványok utazásra való felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a Szolgáltató korlátozhatja. Az egyes járatokra szóló elővételi menetjegy, illetve helyjegy kiadásának lezárási időpontját a Szolgáltató előzetesen közzé teszi.

Jegykiadógép vagy -automata alkalmazásánál annak használatát a Szolgáltató meghatározott bankjegy(ek) és/vagy pénzérme(k) használatához kötheti.

A járatra érvényesítéssel kiadott utazási igazolványok csak a meghatározott napon és járaton jogosítanak utazásra.

7. Az utazási igazolvánnyal rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor utazási igazolványát a Szolgáltató Díjszabásában előírt módon kell kezelnie, kezeltetnie illetve ellenőrzésre a jegykezelőnek felmutatnia vagy utazási jogosultságát igazolnia. A különböző jogosultságokhoz kötött utazási igazolványokat a jogosultságot igazoló okmánnyal együtt – beleértve szükség esetén a személyazonosság igazolására szolgáló okmányt is – a jegykezelőnek fel kell mutatni, kérés esetén át kell adni. A járaton szolgálatot teljesítő jegykezelőt ebben a 9. Fejezet 3.-5. pontokban meghatározott, az ellenőrökével azonos jogosultság illeti meg.
8. 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. Az ilyen utazási igazolványokat a Szolgáltató bevonja, az utasnak pedig helyette más, érvényes utazási igazolványt kell váltania.

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.

9. Az utazási igazolvány csak arra a viszonylatra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). Érvénytelen az utazásra az az utazási igazolvány is, amelynek az adott járaton való előírt kezelését, kezeltetését elmulasztották. Az egyes utazási igazolványok érvényességének részletes szabályait a Díjszabás tartalmazza.

10. Jogosulatlanul használt utazási igazolványok vagy azok, amelyekhez a jogosultságot igazolni nem tudják, érvénytelenek.
11. Elveszett, eltűnt menetjegyet, bérletet vagy más utazási igazolványt a Szolgáltató nem pótolja.

7. Fejezet: Fel- és leszállás, helyfoglalás

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 indokolttá teszi az ettől eltérő helyeken történő le-, illetve felszállást.

2. Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbuszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a Szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott autóbusz befogadóképességéig terheli. Ilyen esetben a megállóhelyen várakozók részére az autóbusz-járat személyzete tájékoztatást ad az egyéb utazási lehetőségekről.

Azon autóbuszjáratok esetében, amelyekkel álló utas nem szállítható, a közlekedő autóbusz befogadóképességének az utasok számára kialakított ülőhelyek számát kell tekinteni.

3. Országos személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállításának sorrendje a következő:
 - a) az utazáshoz előre váltott és a járatra érvényesített menetjeggyel és helyjeggyel rendelkező utasok,
 - b) a nagyobb távolságra utazó utasok,
 - c) az a) pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók,
 - d) bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkezők.
 - e) az a)- d) pontokban nem említett utasok.

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

4. Regionális és elővárosi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállításának sorrendje a következő:
 - a) az utazáshoz előre váltott menetjeggyel rendelkező utasok,
 - b) bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkezők,
 - c) az a) és b) pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók.
 - d) az a)- c) pontokban nem említett utasok

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

Helyi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállítása az érkezésük sorrendjében történik.

5. A 3.–4. pontban foglalt elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a kerekesszékekkel közlekedő fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességűek, valamint a gyermekocsiban elhelyezett kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendel-

keznek az ilyen utasok számára a fel- és leszállást megkönnyítő, illetve ezen eszközöket rögzítő berendezéssel.

6. A csak ülő utast szállító autóbuszjáratok elsősorban a járat indulása előtt, a külön meghirdetett időpontig elővételben megvásárolt helyjeggyel (helyfoglalást is tartalmazó menetjeggyel) vehetők igénybe. Az ezzel nem rendelkező utasok – az előzetes kötelező helybiztosítás esetét kivéve – csak akkor szállhatnak fel, ha a lefoglalt, valamint a távolabb felszálló és helyfoglalással rendelkező utasok részére fenntartott ülőhelyeken kívül az autóbuszon még van szabad ülőhely és csak ezeket foglalhatják el.
7. Az utasnak a fel- és leszállás helyileg meghatározott rendjét (ajtók használata stb.) meg kell tartania. Felszállás kizárólag az autóbusz első ajtajánál történhet. A kerekesszékekkel, vagy gyermekkocsival utazók a kerekesszék, vagy a gyermekkocsi utastérbe juttatására a hátsó ajtókat használhatják.

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

A távirányítású ajtók csukódására figyelmeztető jelzés (hang- és/vagy fény) működésbe lépésekor a le- és felszállást haladéktalanul be kell fejezni, a jelzés időtartama alatt a le- és felszállást megkezdeni tilos. Nyitott ajtóval az autóbusz nem indítható el.

8. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt előzetesen biztosította vagy a fennmaradó ülőhelyeket más utasok nem foglalták el. A 3 éven aluli gyermek – biztonsága érdekében –, ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem gyermekkocsiban rögzítve utazik, akkor kísérője ölében, illetve külön ülésen mózeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. Az állapotos nők, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban a jelölt személyek utazhatnak.
9. Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engedniük. A kerekesszéket és benne az utast a visszatartó rendszerrel rögzíteni kell az autóbuszvezetőnek.
10. Aki több ülőhelyet foglal el, mint amennyi őt megilleti, annak a lefoglalt ülőhelyről az odahelyezett tárgyat el kell távolítania és az ülőhelyet álló utasnak át kell engednie.
11. Ha valamely autóbuszjáratot olyan hatósági korlátozású autóbusz végez, amellyel álló utas nem szállítható, továbbá a csak ülő utas szállítására meghirdetett autóbuszjáratokon csak az utasok számára kialakított ülőhelyet elfoglalva szabad utazni.
12. A Szolgáltató – a kötelező helybiztosítással közlekedő járatain kívül – egyes más autóbuszjáratokra is meghirdetheti férő-, illetve ülőhely előzetes foglalását helyjegy vagy helyfoglalást is tartalmazó menetjegy elővételben történő megváltásával.

13. A Szolgáltatónak a hely fenntartására vonatkozó kötelezettsége az előre váltott helyjegy (helyfoglalást is tartalmazó menetjegy) esetében csak a jegy érvényességének kezdetét jelölő állomásra (megállóhelyre) vagy a helyfoglaláskor külön megnevezett felszállási helyre vonatkozik. Az ilyen módon lefoglalt ülőhelyeket a Szolgáltató a helyjeggyel (elővételi jeggyel) rendelkező utas számára fenntartja. Ha helyjeggyel (elővételi jeggyel) nem rendelkező utas a fenntartott ülőhelyet elfoglalja, azt a helyjegy (elővételi jegy) felmutatójának át kell engednie. Ha az utas a menetjeggyhez tartozó helyjeggyel vagy helyfoglalást is tartalmazó menetjeggyel nem az azokon megjelölt állomáson (megállóhelyen) kezdi meg utazását, hanem az érvényesség viszonylatán belüli közbeeső állomáson száll fel, a lefoglalt helyre nem tarthat igényt.

Kötelező helybiztosítással igénybe vehető autóbuszjáratokra előreváltott menetjeggyel, (kiegészítő jeggyel) és helybiztosítással rendelkező utas, ha utazását az azokon megjelölt állomáson (megállóhelyen) nem kezdi meg, a Szolgáltató úgy tekinti, mint aki az utazásáról lemondott. Ilyen esetben az előreváltott menetjegy érvényességi viszonylatán belüli közbeeső megállóhelyen felszállni kívánó utas az autóbuszjáratot csak akkor veheti igénybe, ha azon a kívánt utazása teljes viszonylatára szabad ülőhely még van, lefoglalt ülőhelyre vonatkozó igényét azonban elveszti.

14. 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 a helyjegy (elővételnél váltott menetjegy) egyidejű felmutatásával a járat személyzetnek bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a Szolgáltató az ülőhely biztosítását tovább nem vállalja.

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.

15. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbuszvezetővel szóban közölnie kell. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.
16. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbuszjárat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.

8. Fejezet: Az utas magatartása

1. Az utas az utazás során – beleértve a fel- és leszállást, várakozást – olyan magatartást köteles tanúsítani, amely segíti saját és utastársai, valamint a közlekedés többi résztvevője balesetének elkerülését, testi épségük és egészségük megőrzését, a csomagokban, poggyászokban keletkező kár megelőzését, valamint tartózkodnia kell a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól, viselkedéstől.
2. Az autóbusz szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyásszal, vagy csomaggal utazni vagy más olyan magatartást tanúsítani tilos, amely az autóbust, annak felszere-

lési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyászát beszennyezheti, vagy azokban kárt okozhat.

3. Az autóbuszban bármilyen árut, szolgáltatást csak az illetékes Szolgáltató engedélyével szabad árusítani. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni tilos.
4. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik. Az utastér központi világítását az autóbuszvezető – ha az őt a vezetésben zavarja – lakott területen kívül kikapcsolhatja.
5. Autóbuszban rádiót, magnetofont vagy hasonló készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi utas ne hallja.
6. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon dohányozni tilos. Tilos a dohányzás továbbá a megállóhelyeken, autóbusz-állomásokon (azok fedett és nyitott területén egyaránt) – az állomáson a dohányzásra kijelölt helyek kivételével-, továbbá azok külső határvonalától számított 5 méteren belül.
7. 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. életévet betöltött személyek részére az utazás megkezdésétől a befejezéséig – kivéve az autóbusz-állomásokon és más pihenőhelyeken való tartózkodás idejét – kötelező, ott, ahol álló utas is utazhat, az utas saját biztonsága érdekében használata ajánlott.
8. Az utazás során az autóbusz haladásakor az álló, az autóbusz utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a beépített, illetve felszerelt kapaszkodókat, és törekedniük kell az utastéri balesetek elkerülésére.
9. Sem álló helyzetében, sem az autóbusz haladásakor az ajtónak támaszkodni, az ajtók nyitására és zárására szükséges területen tartózkodni vagy a nyitást és zárást bármely más módon akadályozni tilos. Az ajtók zárására figyelmeztető hang- (és fény) jelzések működésbe hozatala után, illetve a személyzet szóbeli felhívására a fel- és leszállást be kell fejezni.
10. Tilos az autóbuszból kihajolni, kinyúlani, ajtaján vagy ablakán át bármilyen tárgyat kidobni.
11. 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.
12. 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 kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni. A kép vagy hangfelvétel, illetve a kép-

és hangfelvétel megsemmisítésével, a megsemmisítés mellőzésének kérelmével és a felvételi felhasználásával kapcsolatos szabályokat az Üzletszabályzat autóbusz-állomások használatára vonatkozó szabályainak (VIII. Cím 3. Fejezet 6. pont) megfelelően kell alkalmazni.

9. Fejezet: Ellenőrzés, pótdíjfizetés

1. A megváltott és a 6. Fejezet 7. pont szerint 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 vagy ellenőr, a továbbiakban: ellenőr) részére, felhívására, fel kell mutatni, kérésre 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.
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 a jelen Utazási feltételek szabályainak megtartását ellenőrizni. Az ellenőr 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, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.
3. Törvény felhatalmazása alapján a Szolgáltató vagy 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.
4. A Szolgáltató a személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben jogosult – törvény felhatalmazása alapján – az 5. pontban meghatározott adatok elektronikus adathordozón történő kezelésére.
5. A Szolgáltató vagy megbízottja adatismereti, 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) és lakcíme,
 - b) a jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója,
 - c) az utazási viszonylathoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylat, meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.

6. Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az autóbusz ajtóinak kinyitását, illetve az autóbusz továbbhaladását.
7. A teljes utazási viszonylatra megállapított menetdíjon felül pótdíjat kell fizetnie annak az utasnak, aki:
 - a) tovább utazik annál a távolságnál, mint amelyre a menetjegye, kiegészítő jegye stb. érvényes, kivéve, ha az első jegyellenőrzést megelőzően a továbbutazás tényét önként közli az autóbuszvezetővel és a továbbutazási útszakaszra a menetjegyét megváltja,
 - b) jegy nélkül, érvénytelen jeggyel, bérlettel vagy érvénytelen utazási igazolvánnyal kísérli meg az utazást, illetve az emelt szintű autóbuszjárat igénybevételéért és/vagy a kötelező ülőhely-biztosításért a kiegészítő díjat nem fizette meg (nem váltott kiegészítő jegyet, illetve helyjegyet),
 - c) érvénytelen (pl. lejárt érvényességű) kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással veszi igénybe a kedvezményt,
 - d) az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe, illetve jogosultságát az előírt módon igazolni nem tudja,
 - e) a menetjegyet vagy egyéb utazásra jogosító igazolványt meghamisítva használja fel,
 - f) a névre szóló menetjegyét, bérletét vagy más, utazásra, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát, igazolását arra jogosulatlan részére felhasználásra átadja vagy a más nevére szóló ilyen okmányokat felhasználja,
 - g) a jegyvizsgálatot (jegyellenőrzést) megakadályozza, vagy a jegyvizsgálathoz szükséges személyes adatainak eltitkolása miatt hatósági eljárás igénybevételét teszi szükségessé.

Ha a pótdíjfizetéssel érintett utas utazási viszonylata nem állapítható meg:

- mert az utas felszállás helye nem állapítható meg, akkor a járat kiindulási helyétől az utas célállomásáig érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie,
- mert az utas célállomása nem állapítható meg, akkor az utas felszállási helyétől a járat végállomásáig érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie,
- mert az utas felszállás helye és a célállomása sem állapítható meg, akkor a járat teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

8. Pótdíjat kell fizetnie annak az utasnak, aki:
 - a) az utazási feltételeket a 7. pontban nem szabályozott módon megsérti, különösen, ha kézipoggyászként, csomagként vagy azokban olyan tárgyat, illetve olyan élő állatot visz be az autóbuszba, amely az Utazási feltételek szerint autóbusszal nem szállítható,
 - b) az autóbust poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi,
 - c) a dohányzási tilalmat megszegi és az autóbuszban vagy állomási területen a dohányzásra kijelölt helyen kívül dohányzik.
9. Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie és azt a helyszínen nem egyenlíti ki, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni. Az igazolás megtagadása esetén az ellenőrzést végző személy az adatok megismerése érdekében rendőri intézkedést kérhet, és az utast kizárhatja az utazásból.

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

10. Fejezet: Kézipoggyász

1. Az utas az autóbuszba kézipoggyászként egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb tömegű és terjedelme szerint a 3. pontban meghatározott módon elhelyezhető tárgyat vihet magával.
2. A kézipoggyász összértéke a 100 000 Ft-ot nem haladhatja meg.
3. Az utas kézipoggyászát elsősorban kezében, ölében tartva szállíthatja, ha nem lehetséges, akkor köteles azt úgy elhelyezni, hogy.
 - a többi ülő vagy álló utasnak:
 - az autóbuszban belüli szükséges mozgását ne gátolja,
 - a testi épségét ne veszélyeztesse,
 - kényelmetlenséget nem okozzon,
 - a poggyászaikban kárt ne okozzon.
 - az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést ne okozzon.

Kézipoggyász ülőhelyen való elhelyezésével ülőhely nem foglalható el.

4. Kézipoggyászként nem szállítható:
 - a) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,
 - 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) töltött lőfegyver.
5. A Szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely
 - a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,
 - b) az autóbust megrongálhatja vagy beszennyezheti.
6. Egyes kézipoggyászokra vonatkozó különleges feltételek:
 - a) Kisgyermekek szállítására használt mózeskosár, gyermek-hordozó, gyermekülés, gyermekbiztonsági rendszer stb. az autóbuszba bevihető; Gyermekkosci csak akkor vihető kézipoggyászként az autóbusz utasterébe, 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.
 - b) Propán-bután gáz személyenként 1 db, legfeljebb 5 kg töltetű palackban vihető be az autóbuszba. A gázpalackot az autóbuszban zárt állapotban, védőkupakkal ellátva – állítva – úgy kell elhelyezni és rögzíteni, hogy el ne mozdulhasson.

- c) Személyenként 1 pár sífelszerelés az autóbuszban – elsősorban állítva és kézben tartva – kézipoggyászként szállítható, ha annak elhelyezésére az autóbuszban külön hely nincs kijelölve.
 - d) Az ülőhelyek feletti poggyásztartóban nem helyezhető el folyadékkal töltött edény vagy azt tartalmazó csomag, továbbá olyan tárgy, amely elmozdulhat, vagy a poggyásztartó túlterhelését okozhatja.
 - e) Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz (továbbiakban: kerekesszék) a tömegére és mérethatárára tekintet nélkül az autóbuszba 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 poggyásaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okozhat. Elektromos moped nem minősül sem kerekesszéknek, sem mozgást segítő eszköznek, az autóbusz utasterében nem szállítható.
 - f) Kerékpár csak a kerékpár szállítására alkalmas autóbuszokon szállítható, amit a Szolgáltató az autóbuszban külön feltüntet.
7. A kézipoggyász őrzése és elmozdulás ellen biztosított módon történő elhelyezése az utasterben az utas feladata.
 8. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat – amennyiben az arra alkalmas – előzetesen kézitáskába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.
 9. Az autóbuszjárat személyzete a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba.
 10. Amennyiben az utas kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt az autóbuszba és ez az utazás során kiderül, azt 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. Kézipoggyászként az autóbusz utasterébe súlya vagy mérete miatt be nem vihető tárgy útipoggyászként feladható, ha az autóbuszjárat útipoggyász-fuvarozást végez és az arra vonatkozó feltételek azt nem tiltják.

11. Fejezet: Csomagszállítás

1. Csomagnak minősül az utasterben 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 – a 10. Fejezet 6. pontban foglaltak figyelembevételével.
2. A Szolgáltató csomagszállítást csak azokon az autóbuszjáratokon végez, amelyeken útipoggyász feladására nincs lehetőség.
3. Az utas legfeljebb 2 db, 20 kg tömegű és 100x50x50 cm mérethatárokat meg nem haladó csomagot vihet magával az útipoggyász szállítását nem végző autóbuszba. Csomagként mé-

retüktől függetlenül is bevihető az autóbuszba személyenként 1 db szánkó, valamint 1 db legfeljebb 60 cm átmérőjű sírkoszorú csomagoltan.

4. A csomag szállítására egyebekben a kézipoggyász-szállítás feltételei vonatkoznak, illetve azt kell alkalmazni (szállításból kizárt tárgyak, csomagolás, elhelyezés, őrzés, felelősség stb.).

12. Fejezet: Autóbuszba bevihető élő állatok

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.
2. Az 1. pontban foglaltaktól eltérően, utasonként egy kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt az autóbuszjárat személyzetének vagy az ellenőrnek fel kell mutatnia.
3. A vakvezető, segítő valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák az autóbuszon szájkosár nélkül is szállíthatók. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.
4. Az autóbuszba utasonként bevihető további élő állatok és szállításuk feltételei:
 - a) halak, a víz kiömlése ellen megfelelően biztosított tartályban,
 - b) kisebb madarak, papagájok és galambok, kalitkában elhelyezve,
 - c) egyéb apró állat kosárban, ládában vagy más alkalmas tartóban,
 - d) egy vadászsólyom, védősapkával ellátva.

A Szolgáltató a forgalmi viszonyoktól függően az élő állatok szállítását tovább korlátozhatja.

5. Élő kacsa, liba vagy pulyka az autóbusz utastérben nem szállítható.
6. Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.
7. Az autóbuszba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha élő állat az utasokat magatartásával zavarhatja vagy számukra kényelmetlenséget okoz, a Szolgáltató az élő állatot a szállításból kizárhatja. A segítő kutya az utazásból csak akkor zárható ki, 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. Fejezet: Útipoggyász szállítása

1. Az országos, valamint a poggyásztartóval, poggyászszekrénnel felszerelt autóbusszal végzett elővárosi és regionális autóbuszjárat utasai a magukkal vitt tárgyakat, csomagokat stb. útipoggyászként történő fuvarozásra feladhatják. A poggyásztartóval, poggyászszekrénnel nem rendelkező autóbuszokon a Szolgáltató a csomagszállítást lehetővé teszi,

ezért a poggyászszállítást végző elővárosi vagy regionális autóbuszjáratok menetrendben való külön megjelölésétől eltekint.

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

2. Útipoggyászként olyan tárgyak adhatók fel, amelyek bőröndbe, kézitáskába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba vagy egyéb alkalmas módon vannak csomagolva, és összértékük csomagonként az 100 000 Ft-ot nem haladja meg. Az útipoggyász nem tartalmazhat nemesfémeket, művészeti tárgyat, bélyeget, gyűjteményt, készpénzt, készpénzkímélő és - helyettesítő fizetőeszközt (bank- vagy hitelkártya, szolgáltatás igénybevételére jogosító utalvány stb.) értékpapírt, menetjegyet, bérletet, okmányt, nemes szőrmét, valamint az eredeti vásárláskori (újkori) 50.000 Ft egyedi értéket meghaladó tárgyat és tartozékait.
3. Egy utas legfeljebb 2 db útipoggyász szállítását igényelheti.
4. Egy darab útipoggyász tömege a 20 kg-ot, térfogata 100x50x50 cm mérethatárokat nem haladhatja meg.
5. Útipoggyászként nem szállítható olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, illetőleg amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el.

Kizárható az útipoggyász-szállításból az olyan tárgy is, amely az utasok ruházatában, poggyászaikban vagy más küldeményekben kárt okozhat, illetve beszennyezheti azokat.

6. A Szolgáltató megtagadja olyan tárgy útipoggyászként való szállítását, amely a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.
7. Ha az autóbusz poggyássterében vagy az egyéb, az útipoggyászok továbbítására szolgáló helyen elhelyezhető, akkor mérethatárokra való tekintet nélkül, és ha a következőkben más rendelkezés nincs, akkor csomagolatlanul is, útipoggyászként feladható még:
 - a) sífelszerelés, szánkó, továbbá szétszedhető és összerakható vászon- vagy gumicsónak és azok alkatrészei,
 - b) kerekesszék, összecsukható nyugszék, nyugágy,
Elektromos moped nem minősül sem kerekesszéknek, sem mozgást segítő eszköznek, az autóbusz utasterében nem szállítható.
 - c) gyermekkocsi,
 - d) összecsukható kerékpár,
 - e) koszorú.
8. A Szolgáltató alkalmazottja az útipoggyászként feladott küldemény tartalmát az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az szállításból kizárható tárgyat tartalmaz.
9. Amennyiben az utas útipoggyászként nem szállítható tárgyat adott fel és ez az utazás során kiderül, azt a Szolgáltató kizárja a további szállításból. Ha az utas az útipoggyász szállításból kizárt tárgytól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

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 megjelölheti, és ekkor az utas részére elismervényt (poggyászszelvényt) ad az átvételről.
11. Útipoggyászt az autóbuszjárat személyzeténél az autóbuszjáratnak az autóbusz-állomáson vagy megállóhelyeken való tartózkodási ideje alatt kell feladni. Ha valamely autóbusz-állomáson külön poggyászfelvevő működik, a poggyászok feladása ott, a helyileg közzétett feltételek szerint történhet.
12. A menetrendben külön megjelölt megállóhelyeken a Szolgáltató poggyászkezelést (felvétel-, illetve kiszolgáltatás) nem végez.
13. A Szolgáltató az útipoggyásznak vagy csomagolásának külsőleg észrevehető sérülését vagy meg nem felelő állapotát, valamint a csomagolás hiányát a poggyászszelvényre feljegyzi. 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.
14. Az útipoggyásznak az autóbusz poggyászterébe vagy az egyéb, a poggyászok továbbítására szolgáló helyére való berakását, elhelyezését, valamint a fuvarozás végeztével onnan a kiadását a Szolgáltató alkalmazottja végzi.
15. Az utasnak az útipoggyász szállításáért a díjszabásban megállapított poggyász-viteldíjat 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 átvevőjét, illetve tulajdonosát terhelik.
16. A Szolgáltató az útipoggyászt annak az autóbuszjáratnak a megérkezése után, amelyikkel azt szállítani 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 vagy a Szolgáltató szolgálati helyén történhet.

17. A célállomáson az autóbusz megérkezésekor át nem vett (autóbuszon maradt) útipoggyászt a Szolgáltató a kijelölt szolgálati helyére szállítja, ahol azt egy évig, a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályai szerint megőrzi. A Szolgáltató a tárolásért, megőrzésért külön díjat számolhat fel.

Kiszolgáltatáskor az útipoggyász őrzésért a poggyázmegőrzés díját, a ki nem szolgáltatható darabok értékesítéséért pedig annak költségét a Szolgáltató felszámítja.

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.

19. Az itt nem szabályozott kérdésekben az útipoggyász szállítására, a szerződő felek (az utas és a Szolgáltató) jogaira és kötelezettségeire, valamint a szerződés teljesítésére a közúti árufuvarozásra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

14. Fejezet: Forgalmi zavar

1. Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi, – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve – a Szolgáltató a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodik.
2. 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. A közlekedésért felelős miniszter a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetési és a Szolgáltató szerződéskötési kötelezettségét közérdekből, továbbá kényszerítő üzemi okból, alapos indokkal, részben vagy egészben korlátozhatja vagy felfüggesztheti. Ennek megtörténtéről a Szolgáltató a honlapján ad tájékoztatást.

15. Fejezet: Tájékoztatás az utazás során

1. A Szolgáltató utastájékoztató eszközök vagy a járatí személyzet útján tájékoztatja az utasokat a járat célállomásáról, útvonaláról, és szükség szerint az érkezési és indulási, valamint állomási tartózkodási időről, esetleges a közlekedési korlátozásról vagy akadályáról, illetve késéséről.
2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg szünetel, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a tájékoztatás a lehetséges és a helyileg szokásos módon történik. A járatok közlekedtetésének tartós elmaradásáról vagy útvonaluk hosszabb ideig tartó módosításáról a Szolgáltató a honlapján is tájékoztatást ad.
3. Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén (8. fejezet 12. pont) a Szolgáltató – a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon – tájékoztatást ad az autóbuszon folytatott megfigyelésről.

16. Fejezet : Menetjegy adatainak módosítása, menetdíj visszatérítése

1. A Szolgáltató az elővételben vásárolt teljes árú menetjegy érvényességi idejének lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegy esetében a járat elindulása előtt érvényességének időtartamát, az útvonalat vagy a célállomást az utas kérésére módosítja (3. Fejezet 6. pont).
2. A Szolgáltató az utas kérésére visszatéríti az elővételben váltott teljes árú és kedvezményes menetjegy, kiegészítő jegy árát és a poggyászteldíjat, ha
 - a menetjegyet egyáltalán nem használták utazásra és
 - azt az utas az érvényességi idő lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegyet a járat indulási idejéig visszaadja. (3. Fejezet 7. pont).
3. Helybiztosítás díját (helyjegy árát) a Szolgáltató nem téríti vissza, kivéve, ha az utas utazásáról forgalmi akadály miatt lemond, és ezt igazoltatja.
4. Az 1. pontban foglalt módosításért vagy a 2. pont szerinti 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 elmaradását, 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 le kell adni.

5. Megkezdett utazás megszakítása és a továbbutazásról való lemondás miatt a megfizetett menetdíjat (ide értve az emelt szintű személyszállításért fizetendő kiegészítő díjat is) és a poggyászteldíjat a Szolgáltató részben sem téríti vissza, kivéve, ha az utas a továbbutazásról forgalmi akadály miatt mond le, és azt igazoltatja.
6. Ha az utas a továbbutazásról forgalmi akadály miatt mond le, a visszatérítés a megtett útra eső díj levonásával történik, kivéve a helybiztosítás díját, amely nem kerül visszatérítésre. A már megtett útszakasz díjai akkor kerülhetnek visszatérítésre, ha a továbbutazásról 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 továbbutazásáról 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 poggyászteldíjat is – kezelési költség levonása nélkül – téríti meg.

A forgalmi zavar tényét a 4. pontban leírtak szerint igazoltatni kell, azzal, hogy az igazoláson fel kell tüntetni annak a megállóhelynek vagy állomásnak a nevét, ameddig a menetjegyet felhasználták, továbbá, hogy az utas a felszállási helyére visszatért-e vagy sem.

7. Az utazásból kizárt (az autóbusról leszállított) utas részére a Szolgáltató sem a menetdíjat, (ide értve a feláras személyszállításért fizetendő kiegészítő díjat is), sem a helybiztosí-

tás díját (helyjegy árát), sem a poggyászviteldíjat, sem e díjak egy részét nem 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, kiegészítő jegy árát, helybiztosítási díjat (helyjegy árát), ha az utas a továbbutazásáról azért mond le, mert útipoggyászát, csomagját, kézipoggyászát vagy élő állatát kizárták az utazásból.

8. 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. Ennek hiányában visszatérítési igényt a szolgáltató semmiféle igazolásra nem teljesít.
9. Elvesztett menetjegyért, bérletért, poggyászszelvényért stb. visszatérítés nem jár és azok nem pótolhatók.
10. Az érvényességének időtartama, az útvonal vagy a célállomás módosításáért, valamint a visszatérítésért felszámításra kerülő kezelési díj összegét, illetve mértékét az Üzletszabályzat külön Cím alatt tartalmazza.
11. A visszatérítés további általános szabályait az Üzletszabályzat külön Cím alatt tartalmazza.

17. Fejezet: Felelősség

1.) Alvállalkozóért és megbízottért való felelősség

- 1.1. A Szolgáltató a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna.
- 1.2. Ha a Szolgáltató kötelezettségei teljesítésével más Szolgáltatót vagy személyt bízott meg (4. Fejezet 6. pont), a Szolgáltató felelős a kötelezettséget ténylegesen teljesítő tevékenységéért.

2.) Balesetből eredő felelősség

- 2.1. 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 károsodást olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a szolgáltató tevékenységi körén kívül esik.
- 2.2. Ha az utas a V. fejezet 2.-7. pontokban meghatározott okok valamelyikének fennállása (pl. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megfélemlít) vagy a felétel 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.

- 2.3. 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.
- 2.4. A Szolgáltatónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének felelőssége 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.
- 2.5. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károokra is.
- 2.6. A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

3.) Utastérbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség

- 3.1. A Szolgáltató az e Fejezethez tartozó 2.5. pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak, kerekesszékeknek vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért 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 útipoggyász teljes elvesztése esetén kellene fizetnie. 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.

- 3.2. 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.

4.) Útipoggyász fuvarozásért való felelősség

- 4.1. Az útipoggyász fuvarozásra az áru fuvarozási felelősség 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 elveszéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből keletkezett, kivéve, 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.

- 4.2. Ha a kárt a Szolgáltató szándékosan okozta, az ebből eredő minden kárért felelős.
- 4.3. Ha az átvételkor felismerhető, hogy az útipoggyász hiányos vagy sérült, a Szolgáltatóval szemben az igényt haladéktalanul érvényesíteni kell. Ennek elmulasztása jogvesztéssel jár.
- 4.4. Az átvétel után csak három napon belül és csak akkor lehet a Szolgáltatóval szemben igényt támasztani, ha a hiányt vagy sérülést az átvételkor nem lehetett felismerni.
- 4.5. 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.

- 4.6. Az útipoggyász elveszettnek tekinthető, ha a Szolgáltató azt az útipoggyász szállítási határidő (az autóbuszjáratnak a megállóhelyre érkezése, ennek elmaradása esetén a menetrend szerinti érkezési idő) lejártától számított 8 napon belül nem szolgáltatja ki.

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

Az útipoggyász teljes vagy részleges elveszése, illetőleg megsemmisülése esetében a Szolgáltató fuvardíjra (útipoggyász viteldíj), illetőleg a fuvardíj (útipoggyász viteldíj) arányos részére nem tarthat igényt, köteles továbbá a 13. Fejezet 2. pontja szerinti kártérítést fizetni.

- 4.7. Kártérítésként a Szolgáltató – a 13. Fejezet 2. pontban 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. Kerekszéket ért károsodása esetén – ha az szükséges – a Szolgáltató mindent megtesz ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében. Kártérítésre az az utas jogosult, aki a feladott útipoggyász tulajdonjogát igazolni tudja (pl. poggyászszelvény bemutatásával).
- 4.8. Az útipoggyász megrongálódása esetében a Szolgáltató választása szerint vagy az értékcsökkenést téríti meg, vagy pedig a rongálódást küszöböli ki. Kártérítésként a Szolgáltató a számlával igazolt összeget, ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket téríti meg.
- 4.9. 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 feltételeket hiányoznak, az útipoggyász fuvarozásából eredő minden kár és költség az utast terheli.

4.10. Az itt nem szabályozott kérdésekben a kártérítésre és az igényérvényesítésre vonatkozó jogszabályok rendelkezéseit kell alkalmazni.

5.) Autóbuszjárat kimaradásért és késésért való felelősség

5.1. A Szolgáltató megtéríti

- járat kimaradása esetén annak az utasnak a kárát, aki a járatra helyét előzetesen biztosította,
- járat 30 percet meghaladó késése esetén annak az utasnak a kárát, aki az autóbuszjáraton utazott és – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – utazási igazolvánnyal rendelkezett, kivéve, ha
- a járatkimaradást, illetve késést a 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 stb.) idézte elő,
- úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben – a személy- és vagyonbiztonság, valamint a menetrend szerinti útvonal megtartásának elsődlegessége mellett – általában elvárható.

Az autóbuszjárat kimaradtnak tekintendő, ha egyáltalán nem, vagy 90 percet meghaladó késéssel indul arról a megállóhelyről, ahonnan az utas utazását megkezdeni szándékozott, feltéve, hogy helyfoglalással attól a megállótól (állomástól) rendelkezett.

Kártérítési szempontból nem minősül járatkimaradásnak, illetve késésnek, ha az utasok továbbszállításáról a Szolgáltató oly módon gondoskodott, vagy arra más autóbuszjáratval lehetőség volt úgy, hogy az utas

- járat kimaradása esetén 90 percet,
 - járat késése esetén 30 percet
- meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek. Amennyiben járat kimaradása esetén az utas az itt említett módon célállomására a járat eredeti menetrend szerinti érkezési idejétől számított 90 percet meg nem haladó késéssel megérkezik, a kártérítés szempontjából úgy kell tekinteni, mintha a kimaradt járatval utazott volna.

5.2. A kártérítés alapja a bizonyított kár.

5.3. A kártérítési összeg nem haladhatja meg járatkimaradás esetén a menetdíj tizenötszörösét, késés esetén ötszörösét. A legmagasabb kártérítési összeg megállapításának alapjául az utas által az autóbuszjáratval leutazott (leutazni tervezet) viszonylat teljesárú menetdíjét kell tekinteni, függetlenül attól, hogy az utas díjkedvezményt igénybevett-e vagy nem.

6.) Az utas felelőssége

6.1. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, az autóbuszban, az autóbusz utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a Szolgáltatónak 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. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása következtében keletkezett, az autóbusz(ok) közlekedését gátló körülmények miatt a Szolgáltatót ért kárért is.

- 6.2. Ha az autóbuszjárat indulási idejére, vagy ha a közölt tartózkodási idő leteltével az utas nem jelentkezett, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztása miatti továbbutazásból származó kárért a Szolgáltató nem felelős.
- 6.3. Az utas a Szolgáltatóval szemben felelős azért a kárért, amely az útipoggyászának a nem megfelelő vagy hiányzó csomagolásából származott.

B/ RÉSZ

Utazási feltételek az a KMKK Középkelet-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. városi (helyi) menterend szerinti autóbuszjáratainak igénybevételére

1. Fejezet: Az Utazási feltételek hatálya

1. Jelen „Utazási feltételek a Szolgáltató városi (helyi) menterend szerinti autóbuszjáratainak igénybevételére” (továbbiakban röviden: Utazási feltételek) hatálya kiterjed a KMKK Középkelet-magyarországi Közlekedési Központ Zrt. (továbbiakban: Szolgáltató) által közlekedtetett közforgalmú helyi menetrend szerinti autóbuszjáratokon való utazásra.
2. Jelen Utazási feltételekben nem szabályozott egyes kérdésekre vonatkozóan a Szolgáltató külön kiegészítő utazási feltételeket is meghirdethet, továbbá – általában sajátos igényeket kielégítő, illetve a forgalmat az általánostól eltérő körülmények között ellátó – vonalakra, járatokra, autóbuszokra vonatkozóan ettől eltérő feltételeket is alkalmazhat, amelyeket a honlapján és a helyileg szokásos módon hirdet meg.
3. A Szolgáltatónak a városi (helyi) viszonylatban történő utazásokra a település helyi vonal-hálózatán érvényes díjszabás szerint igénybe vehető regionális és elővárosi autóbuszjáratain a regionális és elővárosi utazásokra vonatkozó utazási feltételek érvényesek.
4. Jelen Utazási feltételek kerülnek alkalmazásra a Szolgáltató által meghirdetett, de a Szolgáltató alvállalkozója (4. fejezet 7. pont) által közlekedtetett autóbuszjáratokon történő, az 1. pontban meghatározott utazásokra is.
5. Amennyiben a Szolgáltató a közforgalmú helyközi menetrend szerinti személyszállítást részben az igényvezérelt szolgáltatási formában végzi, akkor az igényvezérelt formában végzett személyszállításra is – a menetrendszerűségre vonatkozó szabályokat leszámítva – jelen Utazási feltételek vonatkoznak.
6. Nem terjed ki a jelen Utazási feltételek hatálya az autóbuszjáratokat igénybe vevő vagy azon tartózkodó és szolgálati feladatukat az autóbuszjáraton ellátó rendőrökre, katonai rendészeti járőrökre, pénzügyőrökre, a büntetés-végrehajtási szervezet tagjaira, a polgári és a katonai nemzetbiztonsági szolgálat hivatalos állományú tagjaira, valamint a hivatásos

katasztrófavédelmi szerv állományába tartozó személyekre – a szolgálati feladatuk autóbuszjáraton történő végzésének időtartama alatt –, továbbá az általuk kísért személyekre. Ezen személyeknek a szolgálati feladataik ellátása körében tett intézkedései az utasokra és a járatí személyzetre kötelezőek.

2. Fejezet: Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok

A Szolgáltató közforgalmú városi (helyi) menetrend szerinti személyszállítást

- a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) (2013. évi V. törvény) szerződésekre vonatkozó általános, valamint a vállalkozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai,
- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- az autóbusszal végzett személyszállítás nemzetközi piacához való hozzáférés közös szabályairól szóló 2009. október 21-ei 1073/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló, 2011. február 16-ai 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet,
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. és
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
- az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet,
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet,
- a közúti árutovábbítási szerződésekről szóló 2/1981. (I.31.) MT rendelet,
- a települési önkormányzat vagy a közlekedésszervező részéről a Szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek

szerint végeznek. Jelen Utazási feltételek a felsoroltakkal együttesen alkalmazandók.

3. Fejezet: A személyszállítási szerződés

1. A Szolgáltató a személyszállítást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.

2. Az utas és a Szolgáltató közötti személyszállítási szerződés

- a menetdíj megfizetésével és a menetjegy, bérlet, továbbá az utazási jogosultságot más módon igazoló – beleértve az utazási jogosultságot vagy a menetdíj megfizetését igazoló elektronikus adathordozót is – okmány (a továbbiakban együtt: utazási igazolvány) megvásárlásával, átvételével, vagy
- minden más esetben az autóbuszra utazási céllal történő felszállással jön létre.

A szerződéskötési szándék kifejezése (az előre való jegyvásárlás vagy a felszállás) egyben az Utazási feltételek elfogadását is jelenti. A szerződés létrejöttével a Szolgáltató az Utazási feltételeket elfogadottnak és az utas részéről magára nézve is kötelezőként elismertnek tekinti.

3. A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző autóbuszra felszáll.
4. A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor
 - a) az utas a céljának megfelelő autóbusz-állomás vagy megállóhely területén az autóbusról való leszállást befejezte,
 - b) az utas az eredeti célállomása elérése előtt továbbutazási szándékáról lemond, és ezért az autóbusról leszáll, vagy
 - c) az utast a Szolgáltató az utazásból kizárja.
5. A Szolgáltatót a menetrendben közzétett autóbuszjáratokkal történő személyszállításra – a meghatározott kivételekkel – szerződéskötési kötelezettség terheli, ha
 - az utas az Utazási feltételeket a személyszállítási szerződés megkötési szándékát kifejező, a 2. pontban meghatározott magatartással elfogadja és
 - az utazás a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokkal lehetséges.
6. Menetjegy elővételben történt megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződéstől az utas elállhat – ha a menetjegyet még nem használta utazásra – a menetjegy érvényességének (felhasználhatóságának) lejártáig, feltéve, ha az utas ezen időpontokig a menetjegyet visszaadja. Bérlet vagy más, itt nem említett utazási igazolvány megvásárlásával, átvételével megkötött személyszállítási szerződéstől az utas a bérlet vagy más utazási igazolvány meghatározott érvényességének kezdetéig elállhat, feltéve, ha ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadja. Az utazási igazolványok visszatérítésének további szabályait az Üzletszabályzat XI. Címe és a díjszabás tartalmazza.
7. Amennyiben a személyszállítási szerződés már létrejött, az utas utazásból való kizárása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.
8. A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

4. Fejezet: A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok

1. A bárki által igénybe vehető személyszállítás céljából a Szolgáltató a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokat közlekedteti, amelyek utazásra a menetrend szerint lehetséges viszonylatokban, a megkötött személyszállítási szerződés szerint vehetők igénybe.
2. A Szolgáltató az 1. pont szerinti személyszállítási szolgáltatást a jogszabályokban előírt érvényes engedélyek birtokában, a forgalombiztonsági követelményeknek megfelelő autóbuszokkal és a feladatok ellátására kiképzett autóbuszvezetőkkel látja el.
3. Az utas jogosult a menetrend szerinti járatot végző autóbuszon utazni, az utasok biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő berendezéseit használni, a járathoz,

illetve a járáttal történő utazáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az autóbussz egyes felszerelési tárgyait, berendezéseit csak az autóbusszvezető vagy a járáti személyzet más tagja kezelheti, illetve az ő engedélyével használható, kezelhető. Ezek feltételeiről és részleteiről a járáti személyzet ad tájékoztatást.

4. Az utas jogosult mindazon szolgáltatás igénybevételére – az Utazási feltételek előírásainak megtartásával –, amelyet a Szolgáltató a járat menetrendjében, az üzletszabályzatában vagy a megváltott menetjegyen feltüntetett.
5. A Szolgáltató az 5. Fejezet 8. pontban foglalt eset bekövetkezése ellenére is biztosítja a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.
6. A Szolgáltató egyes kötelezettségek teljesítésével más szolgáltatót vagy személyt bízhat meg. Ebben az esetben a kötelezettséget ténylegesen teljesítő szolgáltatóra vagy személyre is vonatkoznak a 2. Fejezetben felsorolt jogszabályok.
7. A Szolgáltató a meghirdetett menetrendjében szereplő autóbusszjáratok egy részét – a közszolgáltatási szerződésében meghatározott mértékben és feltételekkel – alvállalkozóval közlekedtetheti.
8. Amennyiben az utas az utazási körülményeivel, a Szolgáltató vagy megbízottja eljárásával vagy magatartásával kapcsolatban panaszt kíván tenni, ezt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő három hónapon belül a Szolgáltatóhoz kell benyújtania.

A panaszokkal kapcsolatos egyéb szabályokat és eljárást az Üzletszabályzat XIII. Címe tartalmazza.

5. Fejezet: Utazási jogosultság

1. Az autóbusszjáraton – a következő, 2.-11. pontban foglalt feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat.
2. Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra
 - magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy, valamint
 - a hat éven aluli gyermek.

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

3. Fogytékos vagy csökkent mozgásképeségű 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) ha az autóbussz vagy az utazás alkalmával használni tervezett megállóhelyek, autóbussz-állomások kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk fizikailag nem lehetséges.

4. A többi utas egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti autóbuszjáratokkal nem utazhat.
5. A 2. és 4. pontban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja.
6. Gyermekkekkel szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkekben vagy ölből történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkekben a kisgyermek csak a kocsik rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyermekkeket akkor is elmozdulás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.
7. Fogatékossággal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.
8. A Szolgáltató az utazást megtagadhatja, illetve az utast 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 be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
 - f) jogosulatlanul utazik és utazási igazolványt felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
 - g) a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító utazási igazolványát (4. Fejezet 1. pont), igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
 - h) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
 - i) az Utazási feltételeket nem tartja meg.
9. Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását –csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen és a 4. Fejezet 5. pontban foglaltak figyelembevételével történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbusznak a felszállóhelyről történő elindulása után nem zárható ki az utazásból.
A 6 éven aluli gyermek kísérője utazásának megtagadása vagy utazásból kizárása – ha a gyermeknek más kísérője nincs – csak a gyermekkel együtt történhet
10. A Szolgáltató az utazást az utazási igazolvány előzetes megvásárlásához kötheti.
11. Ha a Szolgáltató az utazást egyes autóbuszjáratokon külön díj megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek – a Díjszabásban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító, a külön díj megfizetését is igazoló – utazási igazolvány vagy okmány van a birtokában.

12. Görkorcsolyával történő felszállás és annak használata a szolgáltató járatain tilos.

6. Fejezet: Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége

1. A személyszállítási szerződés megkötésének és az utazási jogosultság igazolására az utazási igazolvány szolgál. Az utazás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – csak érvényes utazási igazolvánnyal történhet. A névre szóló utazási igazolvánnyal vagy a személyhez kötött igénybe vehető kedvezmény alapján váltott kedvezményes utazási igazolvánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló utazási igazolvány más személy részére, illetve a felhasználó személyéhez még nem kötött kedvezményes árú utazási igazolvány más azonos kedvezményre jogosultra mindaddig átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. Az egyes utazási igazolványok használatának szabályait a Díjszabás tartalmazza.
2. Az egyes utazási igazolványok használatát jogszabály vagy a Díjszabás különböző jogosultságokhoz kötheti. Az olyan utazási igazolványok, amelyek használatához a jogosultság igazolása is szükséges, csak a jogszabályban vagy a Díjszabásban előírt igazolással együtt érvényesek.
3. A Díjszabást az Üzletszabályzat 2-es számú melléklete tartalmazza.
4. A Szolgáltató egyes járatokon meghatározott utazási igazolványok felhasználását kizárhatja.
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. 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 az Üzletszabályzat VII. Címe tartalmazza.
6. A Szolgáltató az utazási igazolvány előre történő megvásárlását – járataira vagy járatainak egy részére, egyes állomásokon, megállóhelyeken vagy meghatározott időszakokban – kötelezővé teheti. Az előre megváltott utazási igazolványok utazásra való felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a Szolgáltató korlátozhatja.

Jegykiadó gép vagy automata alkalmazásánál annak használatát a Szolgáltató meghatározott bankjegy vagy pénzérme használatához kötheti.

7. Az utazási igazolvánnyal rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor utazási igazolványát a Szolgáltató Díjszabásában 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 szükség esetén a személyazonosság igazolására szolgáló okmányt is – a jegykezelőnek fel kell mutatni, kérésre át kell adni. A járaton szolgálatot teljesítő jegykezelőt eb-

ben a 9. Fejezet 3.-5. pontokban meghatározott, az ellenőrkével azonos jogosultság illeti meg.

8. 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. Az ilyen utazási igazolványokat a Szolgáltató bevonja, az utasnak pedig helyette más, érvényes utazási igazolványt kell váltania.

Amennyiben az utazási igazolvány a Szolgáltató alkalmazottjának eljárása következtében rongálódott meg vagy vált valamely adata felismerhetlenné, 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.

9. Az utazási igazolvány csak arra a viszonylatra, vonalra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). Érvénytelen az utazásra az az utazási igazolvány is, amelynek az adott járaton való előírt kezelését, kezeltetését elmulasztották. Az egyes utazási igazolványok érvényességének részletes szabályait a Díjszabás tartalmazza.
10. Jogosulatlanul használt utazási igazolványok vagy azok, amelyekhez a jogosultságot igazolni nem tudják, érvénytelenek.
11. Elveszett, eltűnt menetjegyet, bérletet vagy más utazási igazolványt a Szolgáltató nem pótolja.

7. Fejezet: Fel- és leszállás, helyfoglalás

1. Az utas csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra vagy le az autóbusról, 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.
2. Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbusszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott autóbusz befogadóképességéig terheli. Ilyen esetben a megállóhelyen várakozók részére az autóbuszjárat személyzete tájékoztatást ad az egyéb utazási lehetőségekről.
3. Helyi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.
4. A 3. pontban foglalt elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a kerekesszékekkel közlekedő fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességűek, valamint a gyermekkocsiban elhelyezett kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen

utasok számára a fel- és leszállást megkönnyítő, illetve ezen eszközöket rögzítő berendezéssel.

5. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt más utasok nem foglalták el. 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 mózeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. Az állapotos nők, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy rokkantak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban a jelölt személyek utazhatnak.
6. Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engedniük. A kerekesszéket és benne az utast a visszatartó rendszerrel rögzíteni kell az autóbuszvezetőnek.
7. Aki több ülőhelyet foglal el, mint amennyi őt megilleti, annak a lefoglalt ülőhelyről az odahelyezett tárgyat el kell távolítani és az ülőhelyet álló utasnak át kell engednie.
8. Az utasnak a fel- és leszállás helyileg meghatározott rendjét (ajtók használata stb.) meg kell tartania. Felszállás kizárólag az autóbusz első ajtajánál történhet. A kerekesszékekkel, vagy gyermekkoszival utazók a kerekesszék, vagy a gyermekkoszi utastérbe juttatására a hátsó ajtókat használhatják.
9. Az utasoknak a le- és felszállásuk alkalmával használniuk kell – a megcsúszás és más hasonló esetek elkerülésére, illetve hatásuk csökkentésére – az erre a célra kialakított kapaszkodókat. Fokozott óvatossággal és nagy körültekintéssel kell végezni a fel- és leszállást különös időjárási körülmények (síkosság, csapadék) között, valamint ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik.
10. A távirányítású ajtók csukódására figyelmeztető jelzés (hang- és/vagy fény) működésbe lépésekor a le- és felszállást haladéktalanul be kell fejezni, a jelzés időtartama alatt a le- és felszállást megkezdeni nem szabad. Nyitott ajtóval az autóbusz nem indítható el.
11. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbuszvezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell. A leszállási szándék jelzésének elmulasztásából származó kárért a Szolgáltató nem felelős. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.
12. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbuszjárat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.

8. Fejezet: Az utas magatartása

1. Az utas az utazás során – beleértve a fel- és leszállást, várakozást – olyan magatartást köteles tanúsítani, amely segíti saját és utastársai, valamint a közlekedés többi résztvevője balesetének elkerülését, testi épségük és egészségük megőrzését, a kézipoggyászokban keletkező kár megelőzését, valamint tartózkodnia kell a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól, viselkedéstől.

2. Az autóbussen 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.
3. Az autóbuszban bármilyen árut, szolgáltatást csak a Szolgáltató engedélyével szabad árusítani. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni nem szabad.
4. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik.
5. Autóbuszban rádiót, magnetofont vagy hasonló készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi utas ne hallja.
6. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton dohányozni tilos. Tilos a dohányzás továbbá a megállóhelyeken, autóbusz-állomásokon (azok fedett és nyitott területén egyaránt) – az állomáson a dohányzásra kijelölt helyek kivételével-, továbbá azok külső határvonalától számított 5 méteren belül.
7. Az utazás során az autóbusz haladásakor az állóhelyen tartózkodó, az autóbusz utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a beépített, illetve felszerelt kapaszkodókat, és törekedniük kell az utastéri balesetek elkerülésére.
8. Sem álló helyzetében, sem az autóbusz haladásakor az ajtónak támaszkodni, az ajtók nyitására és zárására szükséges területen tartózkodni vagy a nyitást és zárást bármely más módon akadályozni tilos. Az ajtók zárására figyelmeztető hang- (és fény) jelzések működésbe hozatala után, illetve a személyzet szóbeli felhívására a fel- és leszállást be kell fejezni.
9. Tilos az autóbusból kihajolni, kinyúlni, ajtaján vagy ablakán át bármilyen tárgyat kidobni.
10. 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 kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni. A kép vagy hangfelvétel, illetve a kép- és hangfelvétel megsemmisítésével, a megsemmisítés mellőzésének kérelmével és felhasználásával kapcsolatos szabályokat az Üzletszabályzat (VIII. Cím 3. fejezet 6.pont) autóbusz-állomások használatára vonatkozó szabályai tartalmazzák.

9. Fejezet: Ellenőrzés, pótdíjfizetés

1. A megváltott és a 6. Fejezet 7. pont szerint 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 vagy ellenőr, a továbbiakban: ellenőr) részére, felhívására, fel kell mutatni, kérésre 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.

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 a jelen Utazási feltételek szabályainak megtartását ellenőrizni. Az ellenőr 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, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.
3. Törvény felhatalmazása alapján a Szolgáltató vagy 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.
4. A Szolgáltató személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben jogosult – törvény felhatalmazása alapján – az 5. pontban meghatározott adatok elektronikus adathordozón történő kezelésére.
5. A Szolgáltató vagy megbízottja adatismereti, 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) és lakcíme,
 - b) a jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója,
 - c) az utazási viszonylathoz vagy vonalhoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylat, meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.
6. Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az autóbusz ajtóinak kinyitását, illetve az autóbusz továbbhaladását.
7. A teljes utazási viszonylatra megállapított menetdíjon felül pótdíjat kell fizetnie annak az utasnak, aki:
 - a) tovább utazik annál a távolságnál, mint amelyre a menetjegye, kiegészítő jegye stb. érvényes, kivéve, ha az első jegyellenőrzést megelőzően a továbbutazás tényét önként közli az autóbuszvezetővel és a továbbutazási útszakaszra a menetjegyét megváltja,
 - b) jegy nélkül, érvénytelen jeggyel, bérlettel vagy érvénytelen utazási igazolvánnyal kísérli meg az utazást,
 - c) érvénytelen (pl. lejárt érvényességű) kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással veszi igénybe a kedvezményt,

- d) az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe, illetve jogosultságát az előírt módon igazolni nem tudja,
- e) a menetjegyet vagy egyéb utazásra jogosító igazolványt meghamisítva használja fel,
- f) a névre szóló menetjegyét, bérletét vagy más, utazásra, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát, igazolását arra jogosulatlan részére felhasználásra átadja vagy a más nevére szóló ilyen okmányokat felhasználja,
- g) a jegyvizsgálatot (jegyellenőrzést) megakadályozza, vagy a jegyvizsgálathoz szükséges személyes adatainak eltitkolása miatt hatósági eljárás igénybevételét teszi szükségessé.

Ha a pótdíjfizetéssel érintett utas utazási viszonylata nem állapítható meg:

- mert az utas felszállás helye nem állapítható meg, akkor a járat kiindulási helyétől az utas célállomásáig érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie,
- mert az utas célállomása nem állapítható meg, akkor az utas felszállási helyétől a járat végállomásáig érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie,
- mert az utas felszállás helye és a célállomása sem állapítható meg, akkor a járat teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

8. Pótdíjat kell fizetnie annak az utasnak, aki:

- a) az utazási feltételeket a 7. pontban nem szabályozott módon megsérti, különösen, ha kézipoggyászként, vagy azokban olyan tárgyat, illetve olyan élő állatot visz be az autóbuszba, amely az Utazási feltételek szerint autóbusszal nem szállítható,
 - b) az autóbust poggyászával, ruházatával vagy más módon beszenyezi,
 - c) a dohányzási tilalmat megszegi és az autóbuszban vagy állomási területen a dohányzásra kijelölt helyen kívül dohányzik.
9. Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie és azt a helyszínen nem egyenlíti ki, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni. Az igazolás megtagadása esetén az ellenőrzést végző személy az adatok megismerése érdekében rendőri intézkedést kérhet, és az utast kizárhatja az utazásból.

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

10. Fejezet: Kézipoggyász

1. Az utas az autóbuszba kézipoggyászként egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb tömegű és terjedelme szerint a 3. pontban meghatározott módon elhelyezhető tárgyat vihet magával.
2. A kézipoggyász összértéke a 100 000 Ft-ot nem haladhatja meg.
3. Az utas kézipoggyászát elsősorban kezében, ölében tartva szállíthatja, ha nem lehetséges, akkor köteles azt úgy elhelyezni, hogy.
 - a többi ülő vagy álló utasnak:
 - o az autóbuszban belüli szükséges mozgását ne gátolja,

- a testi épségét ne veszélyeztesse,
 - kényelmetlenséget nem okozzon,
 - a poggyászaikban kárt ne okozzon.
- az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést ne okozzon.

Kézipoggyász ülőhelyen való elhelyezésével ülőhely nem foglalható el.

4. Kézipoggyászként nem szállítható:

- a) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,
- 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) töltött lőfegyver.

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

- a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,
- b) az autóbuszt megrongálhatja vagy beszennyezheti.

6. Egyes kézipoggyászokra vonatkozó különleges feltételek:

- a) Kisgyermekek szállítására használt mózeskosár, gyermek-hordozó, gyermekülés, gyermekbiztonsági rendszer stb. az autóbuszba bevihető; Gyermekkocsi csak akkor vihető kézipoggyászként az autóbusz utasterébe, ha ott úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbuszon 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.
- b) Propán-bután gáz személyenként 1 db, legfeljebb 5 kg töltetű palackban vihető be az autóbuszba. A gázpalackot az autóbuszon zárt állapotban, védőkupakkal ellátva – állítva – úgy kell elhelyezni és rögzíteni, hogy el ne mozdulhasson.
- c) Személyenként 1 pár sífelszerelés (vagy ródli) az autóbuszban – elsősorban állítva és kézben tartva – kézipoggyászként szállítható, ha annak elhelyezésére az autóbuszon külön hely nincs kijelölve.
- d) Az ülőhelyek feletti poggyásztartóban nem helyezhető el folyadékkal töltött edény vagy azt tartalmazó csomag, továbbá olyan tárgy, amely elmozdulhat, vagy a poggyásztartó túlterhelését okozhatja.
- e) Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz (továbbiakban: kerekesszék) a tömegére és mérethatárára tekintet nélkül az autóbuszba kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbuszon 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. Elektromos moped nem minősül sem kerekesszéknek, sem mozgást segítő eszköznek, az autóbusz utasterében nem szállítható.

- f) Kerékpár csak a kerékpár szállítására alkalmas autóbuszokon szállítható, amit a Szolgáltató az autóbuszon külön feltüntet.
7. A kézipoggyász őrzése és elmozdulás ellen biztosított módon történő elhelyezése az utastérben az utas feladata.
 8. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat – amennyiben az arra alkalmas – előzetesen kézitáskába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.
 9. Az autóbuszjárat személyzete a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba.
 10. Amennyiben az utas kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt az autóbuszba és ez az utazás során kiderül, azt 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. Fejezet: Autóbuszba bevihető élő állatok

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.
2. Az 1. pontban foglaltaktól eltérően, egy kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt az autóbuszjárat személyzetének vagy az ellenőrnek fel kell mutatnia.
3. A vakvezető, valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák az autóbuszon díjmentesen, és szájkosár nélkül is szállíthatók. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hátmáján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.
4. Az autóbuszba bevihető további élő állatok és szállításuk feltételei:
 - halak, a víz kiömlése ellen megfelelően biztosított tartályban,
 - kisebb madarak, papagájok és galambok, kalitkában elhelyezve,
 - egyéb apró állat kosárban, ládában vagy más alkalmas tartóban,
 - egy vadászsólyom, védősapkával ellátva.

A Szolgáltató a forgalmi viszonyoktól függően az élő állatok szállítását tovább korlátozhatja.

5. Élő kacsa, liba vagy pulyka az autóbusz utastérben nem szállítható.
6. Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.
7. Az autóbuszba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha élő állat az utasokat magatartásával zavarhatja, vagy számukra kényelmetlenséget okoz, a Szolgáltató az élő állatot a

szállításból kizárhatja. A segítő kutya az utazásból csak akkor zárható ki, 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.

12. Fejezet: Forgalmi zavar

1. Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi, – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve – a Szolgáltató a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodik.
2. 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. A helyi önkormányzat a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetését és a Szolgáltató szerződéskötési kötelezettségét közérdekből, továbbá kényszerítő üzemi okból alapos indokkal részben vagy egészben korlátozhatja, vagy felfüggesztheti. Ennek megtörténtéről az önkormányzat honlapján ad tájékoztatást.

13. Fejezet: Tájékoztatás az utazás során

1. A Szolgáltató utastájékoztató eszközök vagy a járat személyzet útján tájékoztatja az utasokat a járat célállomásáról, útvonaláról, esetleges közlekedési korlátozásáról vagy akadályáról.
2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg szünetel, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a tájékoztatás a lehetséges és a helyileg szokásos módon történik. A járatok közlekedtetésének tartós elmaradásáról vagy útvonaluk hosszabb ideig tartó módosításáról a Szolgáltató a honlapján is tájékoztatást ad.
3. Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén (8. Fejezet 10. pont) a Szolgáltató – a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon – tájékoztatást ad az autóbuszon folytatott megfigyelésről.

14. Fejezet: Menetdíj visszatérítése

1. A Szolgáltató az utas kérésére visszatéríti az előre megváltott menetjegy árát a 3. Fejezet 6. pont szerint.
2. Menetdíjak változása esetén a díjváltozás előtt előre megvásárolt menetjegyek érvényességi (felhasználhatósági) idejét a Szolgáltató korlátozhatja, illetve új érvényességi időpontot határozhat meg, Ilyen esetekre a menetjegyek visszaváltását, cseréjét a Szolgáltató a helyi sajtóságok figyelembevételével határozza meg. Ezeket a szabályokat a Szolgáltató a honlapján és a helyileg szokásos módon hirdeti meg.

3. Az utazásból kizárt (az autóbusról leszállított) utas részére a Szolgáltató sem a menetdíjat, sem annak egy részét nem téríti vissza. Nem kerül visszatérítésre a menetdíj vagy annak egy része akkor sem, ha az utas a továbbutazásáról azért mond le, mert kézipoggyászt vagy élő állatát kizárták az utazásból.
4. 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.
5. Visszatérítés kizárólag a fel nem használt, illetőleg részben felhasznált menetjegy, bérlet stb. visszaadása ellenében történik. Ennek hiányában visszatérítési igényt a Szolgáltató semmiféle igazolásra nem teljesít.
6. Elveszett menetjegyért, bérletjegyért stb. visszatérítés nem jár és azok nem pótolhatók.
7. A Szolgáltató a visszatérítendő összegből kezelési költséget von le. A visszatérítés további szabályait a XI. Cím és a díjszabás tartalmazza.

15. Fejezet: Felelősség

A) Alvállalkozóért, megbízottért való felelősség

1. A Szolgáltató a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna.
2. Ha a Szolgáltató kötelezettségei teljesítésével más Szolgáltatót vagy személyt bízott meg (4. Fejezet 6. pont), 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 károsodást olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a szolgáltató tevékenységi körén kívül esik.
2. Ha az utas a 5. Fejezet 2.-7. pontokban 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 elszennvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.
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 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 üzemeltető felróható magatartásának következménye.
5. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is.
6. A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

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

1. A Szolgáltató az e Fejezethez tartozó B)5. pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak, kerekesszékeknek vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta.

Kerekesszéket ért kár esetén a kártérítés a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költség. Szükség esetén a Szolgáltató mindent megtesz ideiglenes csere-eszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében.

2. A Szolgáltató a kézipoggyászból bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyi a kézipoggyásként az autóbuszba bevitt tárgyak összértéke lehet (10. Fejezet 2. pont).
3. 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 őrizenlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.
4. Az az utas, aki kézipoggyásként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

E) Az utas felelőssége

1. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, az autóbuszban, az autóbusz utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a Szolgáltatónak 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. Ezen túlmenően 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 az utas nem jelentkezett, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztása miatti továbbutazásból származó kárért a Szolgáltató nem felelős.

V. Cím

DÍJSZABÁS

A Szolgáltató által alkalmazott díjszabás

1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás ellenértéké-
ként felszámítható díjakat, azok kiszámításának és alkalmazásának szabályait – mint a
személyszállítási szerződés erre vonatkozó szerződési feltételeit – jelen Üzletszabályzat
mellékletét képező Díjszabásban teszi közzé. A Díjszabás az ellátási felelős részéről a
Szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződésbe foglalt díjakra, azok alkalmazására és
kiszámítására vonatkozó előírások, valamint az utazási kedvezményekről szóló jogsza-
bályban foglaltak figyelembevételével kerül összeállításra.
2. A Díjszabás tartalmazza a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgál-
tatásban alkalmazott díjakat, a díj kiszámításának, illetve megállapításának módját, az uta-
zási kedvezményeket, az azok igénybevételére jogosult személyeket, az igénybevétel fel-
tételeit, az alkalmazásra kerülő jegy- és bérletfajták kiadásának, használatának szabályait,
érvényességüket, illetve érvénytelenségeik eseteit.

A közlekedésért felelős miniszter engedélyével alkalmazásra kerülő üzletpolitikai ked-
vezményeket a Szolgáltató külön hirdeti meg és arról szolgálati helyein, valamint a hon-
lapján is ad tájékoztatást.

3. A Szolgáltató közforgalmú belföldi helyközi, valamint a helyi (városi) autóbuszjáratain
alkalmazott Díjszabását a Melléklet tartalmazza.

VI. Cím

JEGYEK, BÉRLETEK HASZNÁLATÁHOZ ÉS AZ UTAZÁSI KED- VEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES IGAZOLÁSOK KIÁLLÍTÁSA, KIADÁSA, ÉRVÉNYESÍTÉSE

1. Fejezet: A Szolgáltató által kiadásra és érvényesítésre kerülő Igazolványok, Igazolások és az azokkal összefüggő közös eljárások, feltételek és szabályok

1. A Szolgáltató a következő jegyek, bérletek használatához és kedvezmények igénybevétel-
éhez ad ki, illetve érvényesít Igazolványokat, Igazolásokat:
 - a) országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon való felhasználásra
 - névre szóló, azaz csak egy meghatározott személy által használható utazási ked-
vezmény nélküli bérlettel (havi, félhavi, 30 napos stb. érvénytartamú) történő uta-
záshoz fényképes Igazolvány (bárki által váltható),

- óvodások rendszeres óvodába járásához igénybe vehető kedvezményes bérlet használatához Tanulók igazolványa,
 - levelező tagozatos tanulók, hallgatók rendszeres iskolába, tanintézetbe és gyakorlati oktatásra utazásához a lakóhely (tartózkodási hely) és az oktatás helye (tanintézet) vagy gyakorlati oktatás helye között igénybe vehető kedvezményes menetjegy használatához Igazolás diákok kedvezményes utazásának viszonylatairól,
 - nappali és esti tagozatos tanulók, hallgatók rendszeres iskolába, tanintézetbe és gyakorlati oktatásra utazásához a lakóhely (tartózkodási hely) és az oktatás helye (tanintézet) vagy gyakorlati oktatás helye között igénybe vehető kedvezményes bérlet használatához „Igazolás diákok kedvezményes utazásának viszonylatairól”,
 - fogyatékkal élők és magasabb összegű családi pótlékban részesülők kedvezményes bérletének használatához Igazolás a fogyatékkal élők bérletes utazásának viszonylatairól,
- b) helyi (városi) autóbuszjáratokon történő felhasználásra
- névre szóló, azaz csak egy meghatározott személy által használható utazási kedvezmény nélküli bérlettel (havi, félhavi, stb. érvénytartamú) történő utazáshoz fényképes Igazolvány (bárki által váltható),
 - 6. és 14. életév közötti gyermekek, valamint a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyi járatok kedvezményes bérletének használatához Tanulók igazolványa,
 - nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak kedvezményes bérletének használatához Nyugdíjas igazolvány
2. Az Igazolvány kiállítása és érvényesítése a Szolgáltató jelen Üzletszabályzatban 3-as számú. Függeléke szerinti jegy- és bérletpénztárakban 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.
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 lakcímet igazoló hatósági igazolványra. A 2012. évi LXI. törvény 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,
 - c) az utazási viszonylathoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylat, meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.

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

4. A kiadott igazolványokat, igazolásokat - megóvásuk érdekében - olyan tokban kell elhelyezni, amely az ellenőrzést lehetővé teszi.
5. A Szolgáltató által kiállításra kerülő igazolványok, igazolások kiállítási díjának kiegyenlítésére is a VII. Cím „Közös szabályok” c. fejezetében szereplő szabályok vonatkoznak.
6. Az igazolvány vagy igazolás tulajdonosának (kiskorú esetében a szülőnek, gondviselőnek) a névre szóló (mind a kedvezményes, mind a kedvezmény nélküli árú) bérletek előlapján – a bérlettel történő első utazás megkezdése előtt - az igazolványának, illetve igazolásának sorszámát, továbbá országos, regionális és elővárosi utazásra érvényes
 - bérlet esetében a nevét és
 - kedvezményes árú bérlet esetében az igazolványon, igazoláson feltüntetett – és a bérlet árának megfelelő km-távolságú – viszonylatot (az Igazoláson szereplővel azonos módon)
 mint a bérletnek az érvényesítést tartalmazó Igazolvánnyal való összetartozást kifejező megjelöléseit - olvashatóan tintával vagy golyóstollal fel kell tüntetnie.

2. Fejezet: „Igazolvány” a névre szóló (havi, félhavi, 30 napos stb. érvénytartamú) bérlet használatához az országos, regionális és elővárosi, illetve a helyi autóbuszjáratokon való felhasználásra

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, továbbá az országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon való felhasználáshoz a tartalmazza a bérlet érvényességi viszonylatát (szükség szerint útirány vagy átszállóhely meghatározással), valamint az arra vonatkozó utazási távolságot (díjővezetet). Ez utóbbinak megfelelő árú bérlet használható az Igazolványon rögzített utazási viszonylatban történő utazásokhoz.
2. A névre szóló, csak egy személy által használható bérletek csak ezen Igazolvánnyal együtt érvényesek utazásra.

Az Igazolványok kiváltásakor a személyazonosító igazolványt be kell mutatni, a lakcímet igazolni kell, és mellékelni kell a tulajdonosról egy új készítésű (hat hónapnál nem régebbi) 3 x 4,5 cm méretű arcképet.

3. A kiállításra és érvényesítésre kerülő Igazolvány a használati jogosultsággal kapcsolatban tulajdonosának nevét, személyazonosító igazolványának számát, lakcímét tartalmazza, országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon való használathoz továbbá az utas által igényelt érvényességi viszonylatot meghatározó megállóhelyek nevét, ha szükséges az útirányt vagy az átszállóhelyet jelölő települést vagy megállóhelyet, valamint az érvényességi viszonylatnak megfelelő, a bérlet árának megállapításánál figyelembe veendő, a díjszámítás alapját képező díjszabási kilométer-távolságot (díjővezetet).

A csak a helyi autóbuszjáratokon érvényes névre szóló bérletek használatához igényelt Igazolványokon csak az Igazolvány használójára vonatkozó adatok kerülnek feltüntetésre. A országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokra szóló bérlet használatához érvényesített Igazolványokkal – külön érvényesítés nélkül – a helyi autóbuszjáratokra érvényes bérletek is használhatók

4. Az Igazolvány általában 10 év időtartamra érvényes. Az igazolvány kiállítási díja: 300 Ft.

3. Fejezet: „Igazolás diákok kedvezményes utazásának viszonylatairól” a tanulók, hallgatók utazási kedvezményének igénybevételéhez

1. Az „Igazolás diákok kedvezményes utazásának viszonylatairól” (továbbiakban e fejezetben, röviden: Igazolás) rendeltetése, hogy a tanulók, hallgatók országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon igénybe vehető kedvezményeihez meghatározza az(oka)t az utazási viszonylato(ka)t és az arra vonatkozó utazási távolságot (díjővezetet), amely(ek)ben a jegy- vagy bérletkedvezmény igénybe vehető. Az Igazolás kiváltása szükséges
 - a) levelező tagozatos tanulók, hallgatók menetjegy kedvezményének igénybevételéhez, ha a lakóhely (tartózkodási hely) és az oktatás helye közötti utazás átszállással történik, továbbá amennyiben a diákigazolványon nem szerepel az a lakóhely vagy tartózkodási hely, illetve a képzés helye, ahová (ahonnan) utazáshoz a tanuló (hallgató) kedvezményre jogosult,
 - b) nappali és esti tagozatos tanulók, hallgatók bérletkedvezményének igénybevételéhez.
2. A kedvezményes menetjegyek vagy bérletek az előző pont a) – b) alpontjaiban említett esetekben csak a diákigazolvánnyal vagy az azt helyettesítő, a tanintézet által kiadott „Igazolás”-sal és ezen Igazolással együtt érvényesek utazásra.
3. Az Igazolás kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia érvényes diákigazolványát, illetve a jogszabályban meghatározott, az azt helyettesítő, a tanintézet által kiadott „Igazolás”-át. Ha a diákigazolványon nem szerepel az a lakóhely, ahonnan az oktatás helyére utazáshoz a tanuló (hallgató) kedvezményre jogosult, a tényleges lakóhelyet (tartózkodási helyet) a „Lakcímet igazoló hatósági igazolvány”-nyal igazolhatja. Ha viszont a diákigazolványon nem a képzés (oktatás, gyakorlati foglalkozás) tényleges helye szerepel, akkor az a tanintézet által kiadott „Igazolás”-ból kerül megállapításra. Átszállásos utazás esetén meg kell nevezni az utazásoknál az átszállás igénybevételre kerülő állomásokat (megállóhelyeket), valamint azt, hogy az autóbusról autóbuszra vagy más közlekedési eszközről(re) autóbuszra(ról) történik-e.
4. A jogosultság alapját képező bemutatott igazolásokat a Szolgáltató alkalmazottja érdemben felülvizsgálja, és a megállapított jogosultságnak megfelelően az Igazolást a levelező tagozatos tanulóknak (hallgatóknak) menetjegy kedvezmény, a nappali vagy esti tagozatos tanulóknak (hallgatóknak) bérletkedvezmény igénybevételére érvényesíti. (A kedvezményre való jogosultságot jogszabály, továbbá az Üzletszabályzat mellékletét képező Díj-szabás tartalmazza.) Az Igazoláson feltünteteti azon a tanuló (hallgató) nevét és diákigazolványának vagy a tanintézettől kapott „Igazolás”-ának sorszámát, az érvényességi viszonylatot meghatározó helységek vagy megállóhelyek nevét, ha szükséges az útirányt vagy az átszállóhelyet jelölő települést vagy megállóhelyet, továbbá az érvényességi viszonylatnak megfelelő, a kedvezményes menetjegy vagy bérlet árának megállapításánál figyelembe

veendő díjszabási kilométer-távolságot (díjővezetet), továbbá aláírja, bélyegzőjével lebélyegzi. Ha a tanuló (hallgató) lakóhelye és a képzés helye közötti távolságot részben vasúton vagy más közforgalmú országos, regionális vagy elővárosi közlekedési eszközzel teszi meg, az Igazolás a lakóhely (tartózkodási hely) és az átszállási állomás (megállóhely), illetve az átszállási állomás (megállóhely) és a képzés helye közötti útvonalra is érvényesíthető.

5. A diákigazolványon és az Igazoláson az érvényesség viszonylatát meghatározó adatok nem módosíthatók. Ha a tanulónak (hallgatónak) a jogosultsága változik (pl. más viszonylatban lesz a kedvezményre jogosult), új diákigazolványt kell igényelnie, illetve módosíttatnia kell, vagy új Igazolást kell kiváltania.
6. Az Igazolás érvényességét a Szolgáltató nem határozza meg, ha az csupán a diákigazolvány adataiból került érvényesítésre; ebben az esetben érvényessége azonos a diákigazolvány érvényességével. Ha az Igazolás a diákigazolványon kívül más igazolás(ok) bemutatásával megállapított jogosultság alapján került kiadásra, a Szolgáltató azt csak a diákigazolvány vagy a tanintézet által kiadott „Igazolás” érvénytartamára érvényesíti. A diákigazolvány érvényességének meghosszabbítását követően az Igazolást is - a jogosultság fennállásának ismételt igazolásával – újból érvényesíttetni kell, vagy ha az betelt, újat kell kiváltani a Szolgáltató autóbusz-állomásainak (forgalmi helyeinek) jelen Üzletszabályzatban közzétett jegypénztárainál.
7. Az igazolás kiállítási díja: 100 Ft

4. Fejezet: „Tanuló igazolvány” a 6. éven felüli óvodások óvodába járási bérlet kedvezményéhez az országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon, valamint a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyi járási kedvezményes bérletükhöz

1. A „Tanuló igazolvány”-nyal történik az óvodások óvodába járására szolgáló országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon érvényes kedvezményes bérletének, továbbá a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyi járási kedvezményes bérletük használatához a kedvezményre való jogosultság igazolása, az óvoda személyi azonosítása, továbbá országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokkal az óvodába utazáshoz szükséges kedvezmény érvényességi viszonylatának igazolása.
2. Az óvodások országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon érvényes kedvezményes bérlete, továbbá a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyi járási kedvezményes bérlete csak ezen Tanuló igazolvánnyal együtt érvényesek utazásra.
3. Az igazolvány kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia
 - országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokkal 6. éven felüli gyermek óvodába járásához az óvoda igazolását arról, hogy a gyermek az adott tanévben óvodai nevelésben részesül, és amely tartalmazza az óvoda személyi adatait, lakcímét (ahonnan óvodába jár), az óvoda székhelyét és címét,

- helyi járatí kedvezményes bérlet használatához 6 – 14 éves életkorú gyermekek esetében a szülőnek a gyermek nevére szóló, életkorát és adatait is tartalmazó, vagy a szülő nevére szóló, a gyermek nevére és életkorára utaló adatot tartalmazó igazolványát,
- a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező külföldi állampolgárságú tanulóknak, hallgatóknak helyi járatí kedvezményes bérlet használatához személyazonosságuk, állampolgárságuk, tanulmányi viszonyuk és az iskola (tanintézet) székhelyét tartalmazó igazolást.

4. Jogosultság tekintetében az utazás napján betöltött életkor a mérvadó.
5. Országos, regionális és elővárosi autóbúszjáratra Tanuló igazolvány igénylésekor – átszállásos utazás igénye esetén - meg kell nevezni az utazásoknál átszállásra igénybevételekre kerülő állomások (megállóhelyeket), valamint azt, hogy az átszállás autóbúszról autóbúszra vagy más közösségi közlekedési eszközről(re) autóbúszra(ról) történik-e. A Tanuló igazolvány kiváltásához egy új (hat hónapnál nem régebbi, 3x4,5 cm nagyságú) arc-képet is mellékelni kell.
6. A jogosultság alapját képező igazolást a Szolgáltató tartalmilag felülvizsgálja. A Szolgáltató a Tanuló igazolványon a jogosult nevét, lakcímét, továbbá országos, regionális és elővárosi autóbúszjáratra érvényesítés esetén az utazási viszonylatot (szükség szerint az átszállóhely, illetve az útirányt jelölő megállóhely bejegyzésével) és km távolságát (díjbevezetét) tünteti fel, továbbá aláírja és lebélyegzi. Ha az óvoda a lakóhelye és az óvoda helye közötti távolságot részben vasúton vagy más országos, regionális vagy elővárosi közforgalmú közlekedési eszközzel teszi meg, a Tanuló igazolvány a lakóhely (tartózkodási hely) és az átszállási állomás (megállóhely), illetve az átszállási állomás (megállóhely) és a képzés helye közötti útvonalra is érvényesíthető.
7. A Szolgáltató a Tanuló igazolványt óvodások, valamint 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. A 6 – 14 év közötti gyermekek helyi járatí kedvezményes bérlet használatához érvényesített Tanuló igazolvány legfeljebb 14. életévük betöltéséig kerülhet érvényesítésre.
8. A Tanuló igazolványon a jogosultságra, érvényességre és az érvényességi viszonylatra vonatkozó adatok nem módosíthatók. Ha a jogosultság megváltozik (pl. más viszonylatban lesz az óvoda kedvezményre jogosult), új Tanuló igazolványt kell kiváltani.
9. A 6. éven felüli óvodások részére országos, regionális és elővárosi autóbúszjáratokra szóló bérlet használatához érvényesített Tanuló igazolvánnyal – külön érvényesítés nélkül – a helyi autóbúszjáratokra érvényes bérletek is használhatók.
10. A Szolgáltató által érvényesített Tanuló igazolvánnyal bármely városban (helységben) a VOLÁN társaság által közlekedtetett helyi autóbúszjáratokra váltható, illetve azzal használható kedvezményes bérlet.
11. A Tanuló igazolvány kiállítási díja: 100 Ft

5. Fejezet: „Igazolás fogyatékkal élők bérletes utazásának viszonylatairól” a fogyatékkal élők és a magasabb összegű családi pótlékban részesülők részére

1. Az „Igazolás fogyatékkal élők kedvezményes utazásának viszonylatairól” (továbbiakban e pontban, röviden: Igazolás) rendeltetése, hogy az országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon e jogcímen kedvezményes bérlet használatára jogosultak részére tartalmazza a használatra kerülő bérlet érvényességi viszonylatát (szükség szerint útirány vagy átszállóhely meghatározással), valamint az arra vonatkozó utazási távolságot (díjővezetet).
2. A fogyatékkal élők és a magasabb összegű családi pótlékra jogosultak kedvezményes bérletei csak a jelen Üzletszabályzat mellékletét képező Díjszabásban meghatározott jogosultságot bizonyító igazolványokkal, igazolásokkal és ezen Igazolással együtt érvényesek utazásra.
3. Az Igazolás kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia egy, a személy azonosságának igazolására alkalmas okmányt, a jelen Üzletszabályzat mellékletét képező Díjszabásban meghatározott igazolványt, igazolást és meg kell nevezni az(oka)t a kívánt utazási viszonylato(ka)t – több útirányon át lehetséges utazás esetén az útirányt is – , amelyben a bérlet kedvezményt igénybe kívánja venni. Átszállásos utazás esetén meg kell nevezni az utazásoknál átszállásra igénybevételre kerülő állomásokat (megállóhelyeket).
4. A jogosultságot bizonyító hatósági igazolványt, annak adatait a Szolgáltató érdemben megvizsgálja. Az Igazolás kiváltásakor feltünteti azon a fogyatékkal élő nevét, a hatósági igazolvány, igazolás sorszámát, a kívánt utazási viszonylato(ka)t (útirányt, átszállási helyet) és km-távolságát (díjővezetét), továbbá az Igazolást aláírja, bélyegzőjével lebélyegzi.
5. Az Igazoláson az érvényesség viszonylatát meghatározó adatok nem módosíthatók, azonban lehetőség van több utazási viszonylat egyidejű feltüntetésére. A kedvezményes bérlettel utazni szándékoló viszonylat(ok) megváltoztatása esetén az Igazolást az új viszonylat(ok) adataival érvényesíteni kell, vagy ha betelt, új Igazolást kell kiváltani.
6. Az Igazolás érvényessége megegyezik a hatósági igazolvány érvényességével. A 2011. január 1-je előtt hosszabb érvényességgel kiadott Igazolások a rajtuk feltüntetett érvényességi ideig felhasználhatók.
7. Az igazolás kiállítási díja: 100 Ft

6. Fejezet: „Igazolvány VOLÁN helyi járatí nyugdíjas bérletjegy használatához” a helyi közlekedésben nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak részére

1. Az „Igazolvány VOLÁN helyi járatí nyugdíjas bérletjegy használatához” (továbbiakban e pontban, röviden: Igazolvány) rendeltetése, hogy a jelen Üzletszabályzat mellékletét képező Díjszabásban meghatározott, a helyi autóbuszjáratokon kedvezményes bérlethasználatára jogosultak részére e jogosultságukat igazolja, továbbá a használatára jogosult személy azonosítását egyszerűen és gyorsan biztosítsa.
2. A nyugdíjasok és szociálisan rászorultak kedvezményes bérletei ezzel az Igazolvánnyal vagy az „Ellátottak utazási utalványával” együtt érvényesek utazásra.

3. Az Igazolványa kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia személyazonosító igazolványát, valamint a jelen Üzletszabályzat mellékletét képező Díjszabásban meghatározott, a kedvezményre jogosultságot igazoló igazolványt, igazolást, egyéb dokumentumot. Az Igazolvány kiváltásához egy új (hat hónapnál nem régebbi) 3x4,5 cm nagyságú arcképet is mellékelni kell.
4. A jogosultság alapját képező igazolásokat a VOLÁN érdemben felülvizsgálja. Az Igazolvány kiváltásakor feltünteti azon a jogosult nevét, személyazonosító igazolványának számát, lakcímét, az érvényességi időt, továbbá az Igazolványt 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 a nyugdíjasok igazolványa a további időszakra meghosszabbítható. Az Igazolvány – ha nem időkorlátozás nélkül kerül érvényesítésre – legfeljebb négy évig használható.
5. A Szolgáltató által érvényesített Igazolvánnyal bármely városban (helységben) a VOLÁN társaság által közlekedtetett helyi autóbuszjáratokra váltható, illetve azzal használható kedvezményes bérlet.
6. A nyugdíjas igazolvány kiállítási díja: 300 Ft

VII. Cím

Jegyek, bérletek árusítása

1. Fejezet: Közös szabályok

1. Menetjegyek, bérletjegyek, egyéb utazásra jogosító okmányok, árusítása a Szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban, egyes más utasforgalmi szolgálatánál (pl. ügyfélszolgálat), valamint megbízott más értékesítőknél, illetve az autóbuszvezetőknél az utazás megkezdésekor történik. A Szolgáltató az autóbuszvezetőknél váltható utazási igazolványok körét korlátozza, amely – a 2. pontban foglalt eset kivételével - nem terjed ki az adott az autóbuszjáratra felszállók részére történő menetjegy kiadására.
2. A Szolgáltató az utazási igazolvány előre történő megvásárlását egyes autóbuszállomásokon, megállóhelyeken vagy meghatározott időszakokban kötelezővé teheti, ezzel az autóbuszvezetőknél történő jegyváltást ezeken a helyeken és időszakokban kizárja. Erről a honlapon és a helyszínen ad tájékoztatást.
3. A jegyek, bérletek használatához szükséges igazolványok kiállítása, érvényesítése csak a kijelölt jegy- és/vagy bérletpénztárakban lehetséges. A jegy- és bérletpénztárak, valamint a megbízott más értékesítők jegyzékét, nyitvatartási idejüket a 3-as számú Függelék tartalmazza.

4. Névre szóló, 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. Csak meghatározott viszonylatban igénybe vehető kedvezmény esetén a kedvezményes menetjegy vagy bérlet csak a jogosultságot tartalmazó igazolványon, igazoláson feltüntetett viszonylatra váltható.

Csak a kedvezményre jogosító, a jelen Üzletszabályzat mellékletét képező 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.

A Szolgáltató ezzel összefüggő adat-megismerési és adatkezelési jogosultságát a 2012. évi XLI. törvény biztosítja, részleteit a 6. Cím 1. Fejezete tartalmazza.

5. A jegyek, bérletek stb. ellenértékét Forint fizetőeszközzel általában készpénzzel kell kiegyenlíteni. Euro vagy más országok fizetőeszközének elfogadása, bank- és hitelkártyákkal történő díjkiegyenlítés, utalványok és más készpénzkímélők és -helyettesítők elfogadása csak egyes pénztáraknál és egyes autóbuszjáratokon történhet. Ezekről az érintett pénztárak adnak felvilágosítást, illetve a 3. sz. Függelék tartalmazza, továbbá a Szolgáltató honlapján és tájékoztatókban teszi közzé.
6. Készpénzfizetés esetén az utasnak a fizetendő összeget megfelelő címletű pénzeszközzel kell megfizetni. Az autóbuszvezető és a jegy- vagy bérletpénztáros pénzváltásra és nagycímletű pénzből visszaadásra nem köteles. A visszajáró összeget - ha azt a jegykiadó visszaadni nem tudja - a Szolgáltató az utas részére postai úton, a postaköltség levonásával visszatéríti.

A Forinton kívül más pénznem elfogadására feljogosított jegy- vagy bérletárusító helyek és autóbuszvezetők a visszajáró összeg megfizetését – akkor is, ha a fizetés nem Forinttal történt, és azt a fizetéssel megegyező pénznemben nem tudják kifizetni – Forinttal teljesítik.

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 -helyettesítő eszközt, utalványt a jegy- vagy bérletpénztárosok és az autóbuszvezetők nem fogadnak el, és egyidejűleg megteszik az ilyen esetekre előírt intézkedéseket.
8. A jegy, bérlet stb. vásárlója, illetve valamely igazolás, igazolvány kiváltója, érvényesítője a fizetés alkalmával, a pénztártól vagy a jegykiadó autóbuszvezetőtől 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. A pénztártól vagy a jegykiadó autóbuszvezetőtől (jegyváltás helyéről) való távozás után ezzel kapcsolatos kifogás nem érvényesíthető.

9. A fizetendő összegnek meghatározott összegre szóló utalvány vagy más hasonló készpénzkímélő vagy - helyettesítő eszközzel történő kiegyenlítése általában csak akkor lehetséges, ha a fizetendő összeg azonos vagy magasabb, mint az utalvány, illetve a más hasonló készpénzkímélő vagy - 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 - helyettesítő eszközzel történne.

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

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

10. A jegy, bérlet stb. vásárlója, illetve valamely igazolás, igazolvány kiváltója, érvényesíttetője kérésére az autóbuszvezető, illetve a jegy- vagy bérletpénztáros a fizetett összegről – annak kiegyenlítésekor – egyszerűsített adattartalmú számlát állít ki. Kedvezményes menetjegyről vagy bérletről számla a kedvezményre jogosult személy nevére állítható ki, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet részére csak jogszabályban meghatározott esetben.

2. Fejezet: Jegyárusítás elővételben

1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közül meghatározott nemzetközi, helyközi és helyi autóbuszjáratokra a jegypénztárainál, kijelölt egyéb szolgálati helyein (pl. ügyfélszolgálat) és megbízott más értékesítőknél menetjegyet elővételben árusít. A jegypénztárak más személyszállítási szolgáltatók járataira is árusíthatnak elővételben menetjegyet. A Szolgáltató elővételi menetjegyet árusító utasforgalmi helyeit (autóbusz-állomásokat, más utasforgalmi szolgálatot, utazási irodát) és azokat a járatokat, amelyekre menetjegy elővételben vásárolhatók, a 2. sz. Függelék tartalmazza.
2. A Szolgáltató azokon a településeken, amelyeken a helyi közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást ellátja, olyan jegykiadási és -érvényesítési rendszert alkalmazhat, amely azon alapul, hogy a járaton utazni szándékozók menetjegyüket előre megváltják és felszálláskor azt maguk érvényesítik az autóbuszjáraton. Ezeket e településeket és a jegyárusító helyeket (megbízottakat) a 3. sz. Függelék tartalmazza, továbbá a Szolgáltató honlapján teszi közzé, valamint az adott településeken más, ott szokásos módon ad tájékoztatást.
3. A Szolgáltató a belföldi autóbuszjáratokra az elővételben kiadásra kerülő menetjegyet érvényesítheti a kiadás napjától számított 30 napon belüli felhasználásra, vagy meghatározott naptári napra és járatra szólóan. Azon autóbuszjáratokat, amelyekre naptári napra és járatra érvényesítéssel vásárolható menetjegy, a Szolgáltató a honlapján közzéteszi.
4. A belföldi autóbuszjáratokra meghatározott naptári napra és járatra szóló érvényesítéssel kiadásra szóló menetjegyekhez a Szolgáltató – meghatározott járatokra - ülőhelyfoglalást is biztosít. Azokat a járatokat, amelyekre ülőhely is foglalható, a 3. sz. Függelék tartalmazza, továbbá a Szolgáltató a honlapján is közzéteszi.

3. Fejezet: Jegyváltás az autóbuszvezetőnél

1. A közforgalmú határátlépő és belföldi autóbuszjáratokra, valamint az olyan helyi személyszállítást végző autóbuszjáratra, 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 autóbuszvezetőnél menetjegyet kell váltania. A jegykiadáshoz az utasnak országos, regionális, elővárosi autóbuszjáratokon az utasnak pontosan meg kell neveznie a célállomást (azt a megállóhelyet vagy állomást, ahol a járaton való utazást befejezi, és az autóbuszról leszáll).
2. Az autóbuszvezetőnél csak a járatra érvényes menetjegy vásárolható.
3. A Szolgáltató az olyan települések helyi autóbuszjáratainak autóbuszvezetőinél is lehetővé teheti a menetjegy megvásárlását, amelyeken előre váltott menetjegyet felszálláskor kell érvényesíteni. Ilyen esetben az autóbuszvezetőnél történő jegyváltásról a Szolgáltató a honlapján, az autóbuszokon és a helyben szokásos más módon ad tájékoztatást.

4. Fejezet: Bérletvásárlás

1. A Szolgáltató bérleteket a 3-as számú függelék szerinti jegy- és bérletpénztárainál, és utasforgalmi csúcsidőken kívül az autóbuszvezetők útján árusít, valamint a megbízott más bérletértékesítők útján árusít. A Szolgáltató mind a jegypénztáraknál, mind az autóbuszjáratokon a bérlet árusítását a hónap, illetve a hét meghatározott napjaira korlátozhatja.

A naptári időszakra (hónap, félhónap, hét, 30 nap stb.) szóló bérletek árusítása általában a bérlet érvényességének kezdete előtt 5 nappal kezdődik, a hónap első naptári napjától érvényes bérleteké a tárgyhónapot megelőző hónap 25-től, ha pedig az nem munkanap, akkor az azt követő első munkanaptól. 30 napos érvénytartamú bérletek egyszerre legfeljebb 2 hónapra előre kezdődő érvénytartammal vásárolhatók. A váltás napját megelőző időszakra szóló, visszamenőleges érvényesítéssel bérlet nem vásárolható.

2. Az egyes érvényességi időszakokra (félhónap, naptári hónap, egy hónap időtartam stb.) a Szolgáltató külön bérletet ad ki, mégpedig a naptári időszakokkal azonos időtartamra szóló (heti, félhavi, havi stb.) bérletet az érvényesség időszakának (hónapjának, félhónapjának, stb.) jelölésével, a 30 napos bérletet az érvényesség első és utolsó napjának feltüntetésével.
3. Autóbuszvezetők csak annak a vonalnak a járataira árusítanak bérletet, amely vonal járatán a bérletvásárlás történik. Az autóbuszvezetők bérletárusítását a Szolgáltató egészben vagy részben (csak egyes vonalak járatira, illetve időszakokra) korlátozhatja.
4. A Szolgáltató gazdasági társaságok, intézmények, szervezetek részére – munkavállalóik lakóhely és munkahely közötti utazásához, megállapodás alapján – készpénzfizetés nélkül is biztosítja a bérletek egy tételben történő kiadását. A bérletek kiadásáról és a fizetési feltételekről a felek megállapodnak.

VIII. Cím

AUTÓBUSZ-ÁLLOMÁSOK HASZNÁLATA

1. Fejezet: A Szolgáltató által működtetett autóbusz-állomások

1. A Szolgáltató által működtetett autóbusz-állomásokat, – azok közül azokat is, amelyek az Európai Unió követelményeinek megfelelő, a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek megkülönböztetésmentes hozzáférését, segítségét és tájékoztatását biztosító szolgáltatásokat nyújtják - címüket, elérhetőségeiket (telefon, fax, e-mail) és az ott igénybe vehető szolgáltatásokat a 2-es számú Függelék tartalmazza.

2. Fejezet: Az autóbusz-állomások használatára való jogosultság

1. Az autóbusz-állomások nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeit (váróterem, mosdók stb.), berendezéseit és felszerelési tárgyait az autóbusz-állomást érintő autóbuszjáratok utasai, az elutazásra várakozók és kísérőik, az autóbuszjáratral érkező utasok, és az őket váró személyek, az átszálló utasok, a Szolgáltató autóbusz-állomáson nyújtott szolgáltatásait (felvilágosítás, jegy- és bérletárusítás stb.) igénybe vevők használhatják.
2. Az autóbusz-állomások nyilvánosság előtt elzárt helyiségeit az autóbusz-állomásokon dolgozók (a Szolgáltató alkalmazottai, más közlekedési szolgáltatók munkavállalói, a Szolgáltató hozzájárulásával az autóbusz-állomáson működő más szolgáltatók és munkatársai, továbbá az ellenőrzést, vizsgálatot folytató hatóságok munkatársai) használhatják.
3. Az autóbusz-állomások 1. és 2. pontban foglalt rendeltetésének biztosítása érdekében a Szolgáltató az autóbusz-állomások használatát korlátozza és feltételekhez köti.
4. Az autóbusz-állomások használóinak meg kell felelnie a jelen címben foglalt feltételeknek és a feltételeket megtartja. Az autóbusz-állomás használója egyben jogosult az autóbusz-állomás kiszolgáló létesítményeit, berendezéseit is használni, az autóbusz-állomási szolgáltatásokat igénybe venni.
5. Az autóbusz-állomást nem használhatja
 - az állomást használó többi személy egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy,
 - 6 éves életkor alatti gyermekkísérő nélkül,
 - kísérő nélkül az olyan mértékű fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy, aki szükségletei ellátására önállóan nem képes,
 - aki magatartásával az állomás forgalmának biztonságát, a többi használó testi épségét, egészségét veszélyezteti,
 - az ittas vagy bódult személy, továbbá aki botrányosan viselkedik és ezzel vagy más visszatetszést keltő magatartásával az állomás többi használója terhére van és felszólításra sem hagyja abba,

- aki magatartásával, ruházatával, poggyászával vagy más módon kárt okozhat az autóbussz-állomás, vagy annak berendezési és felszerelési tárgyaiban, vagy beszennyezheti azokat.
 - aki magatartásával, ruházatával, poggyászával vagy más módon az állomást használó többi személy:
 - o testi épségét veszélyezteti,
 - o ruházatában vagy poggyászában sérülést vagy egyéb módon kárt okozhat, vagy beszennyezheti azokat.
6. Az autóbussz-állomások területének, azon belül külön a váróterem és egyes más helyiségek használatának időtartamát a Szolgáltató korlátozhatja. A lehetséges igénybevétel időszakát (nyitvatartási idő) a Szolgáltató a 2-es számú Függelékben és a helyszínen teszi közzé.

3. Fejezet: A használat általános szabályai

1. Tűz- robbanás- és sugárveszélyes anyag a jogszabályban autóbusszon történő szállításra engedélyezett mértéken felüli mennyiségben az autóbussz-állomás területére sem vihető. Szagával undort keltő anyag sem az állomás várótermébe, sem más helyiségébe nem vihető be.
2. Az autóbussz-állomások területén bármilyen árusítást folytatni vagy szolgáltatást nyújtani – akár alkalmasszerűen is – csak a Szolgáltató engedélyével szabad.
3. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni, kéregetni vagy játékszerrel, bármilyen más eszközzel, tárggyal és módon zajt okozni az állomás területén nem szabad.
4. Az autóbussz-állomások területén a gyalogosok és a járművek tartózkodására, mozgására a közúti közlekedés (KRESZ) szabályai érvényesek, azok betartása minden ott tartózkodó személyre és a járműre kötelező.
5. Valamennyi autóbussz-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 – nem szabad dohányozni.
6. A Szolgáltató az autóbussz-állomásokon az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény, korlátozó rendelkezéseinek betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést végez, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készít, és ezeket kezeli. Akinek jogát vagy jogos érdekét a kép- és/vagy hangfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 15 napon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy a kép-, illetve hangfelvételt annak kezelője ne semmisítse meg vagy ne törölje. Amennyiben a kérés megtételére meghatározott határidő letelt és előterjesztett kéréstől számított 72 órán belül sem kérte bíróság vagy hatóság a rögzített kép- illetve hangfelvételt felhasználásra, az megsemmisítésre vagy törlésre kerül.

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

4. Fejezet: A Szolgáltató autóbusz-állomásokon nyújtott szolgáltatásai és a felelőssége

1. A nyújtott szolgáltatások állomásonkénti felsorolását a 2-es számú Függelék tartalmazza.
2. A Szolgáltatónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének felelőssége 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.

IX. Cím BIZTOSÍTÁS

A Szolgáltató által az utas javára kötött biztosítás

1. Fejezet Biztosított, kockázatviselés

1. Biztosítottnak tekintendő az az utas, aki érvényes jeggyel, illetve bérlettel rendelkezik, és jogszerűen veszi igénybe a Szolgáltató szolgáltatásait, valamint az ingyenes utazásra jogosult személyek köre (az Általános Utazási feltételek szerint).

A Szolgáltató utasainak utas balesetbiztosítási szolgáltatásokat nyújtó biztosító az UNIQA Biztosító Zrt. Baleset-, betegség- és csoportos személybiztosítások, Kárrendezési Csoport (1134 Budapest XIII. Róbert Károly körút 70-74.).

A Szolgáltató utasai számára biztosított utas balesetbiztosítási szolgáltatások a Szolgáltató honlapján www.kmkk.hu megtekinthető.

2. Kockázatviselés időtartama a Szolgáltató. helyi, helyközi, szerződéses és bérautóbuszain (saját, alvállalkozói és szerződéses partner által üzemeltetett) az utazás időtartama alatt érvényes utazási jogosultsággal a járműre való fellépéstől, vagy a személyforgalmi célokat szolgáló területre lépéstől kezdődik, kiterjed az utazás teljes időtartamára és a jármű, vagy a személyforgalmi célokat szolgáló terület elhagyásáig tart. Személyforgalmi célokat szolgáló területnek minősülnek az autóbusz pályaudvarok területei, a felszállási célra kialakított megállóhelyek területei, vagy ha ilyen nincs az „autóbusz megállóhely” táblával jelzett fel és leszállóhelyek területei.
3. Biztosítási események: baleseti halál, baleseti maradandó rokkantság (1-100%), baleseti kórházi napi térítés, csonttörés, ideiglenes, vagy teljes keresőképtelenség, baleseti költségtérítés.
4. A biztosítási feltételek szerint balesetnek minősül: Olyan hirtelen és váratlan esemény, mely előre nem láthatóan, külső okból kifolyólag következik be.

2. Fejezet Kárigények bejelentése, kárrendezés

1. A biztosítási eseményt az autóbuszvezetőnél, illetve a személyforgalmi célokat szolgáló területen történt káreseményt a forgalmi szolgálatnál még az utazás időtartama alatt kell bejelentenie az érintett utasnak. A helyszínen, vagy a Szolgáltató 2-es számú függelék szerinti legközelebbi szolgálati helyén a szolgáltató illetékes alkalmazottja (megbízottja) a káreseményről jegyzőkönyvet vesz fel, amit 8 napon belül a Biztosított rendelkezésére bocsát.
2. Ha a Biztosított – az őt ért sérülés miatt – nem képes a biztosítási eseményt bejelenteni, a jegyzőkönyv felvételéről a Szolgáltató képviselője hivatalból gondoskodik. Abban az esetben, ha a biztosítási esemény valamely személyforgalmi célokat szolgáló területen történik, és a fenti jegyzőkönyv felvételére nincs mód, a biztosítási esemény bizonyítása a Biztosítottat terheli (pl. rendőrségi, vagy mentők baleseti jegyzőkönyve alapján). A Biztosító jogosult mindazokat az iratokat és bizonyítékokat megtekinteni, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek.
3. A Biztosító szolgáltatása iránti igény bizonyításához és elbírálásához szükséges iratokon (pl. halotti anyakönyvi kivonat, hatósági igazolás, vagy jogerős határozat, orvosi dokumentumok, kórházi zárójelentés) túlmenően szükséges a baleset napjára érvényes jegy, bérlet fénymásolata, vagy az utazásra jogosító egyéb irat, valamint a Szolgáltató által felvett jegyzőkönyv.
4. A kárigényeket a biztosítási esemény bekövetkeztétől számított 30 napon belül, írásban, az 1. pont szerinti Biztosítottnak kell bejelenteni. A Biztosító a biztosítási összeget a szolgáltatás iránti igény igazolásához szükséges utolsó irat, okmány kézhezvételét követő 30 napon belül fizeti ki az arra jogosultnak.

3. Fejezet Biztosítással összefüggő panaszok, viták rendezése

1. A Biztosító minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a Szerződő és a Biztosított magas színvonalú biztosítási szolgáltatásban részesüljön. Ha a Szerződő vagy a Biztosított elégedetlen a Biztosító szolgáltatásával, személyesen, telefonon vagy írásban az alábbi szervezetek bármelyike előtt panaszt terjeszthet elő:

- az 1. pont szerinti területileg illetékes biztosító.
- Pénzügyi szervezetek felügyeletéért felelős szervezet az **MNB** Ügyfélszolgálat címe: 1013 Budapest, Krisztina krt. 39. Telefon: +3640/203-776; E-mail: info@mnbb.hu
- a helyi kereskedelmi és iparkamara mellett működő illetékes Békéltető Testület.

X. Cím

ÜLŐHELYFOGLALÁS

Ülőhely foglalás lehetősége, feltétele és módja

1. A Szolgáltató egyes erre kijelölt helyközi autóbuszjárataira, valamint megállapodás alapján más közlekedési szolgáltatók autóbuszjárataira meghatározott jegypénztárainál és megbízottainál lehetővé teszi ülőhely előzetes foglalását.

A Szolgáltató az előzetes helyfoglalást – járataira vagy járatainak egy részére, egyes autóbusz-állomásokon, vagy meghatározott időszakokban – kötelezővé teheti.

2. A helyfoglalás általában az autóbuszjárat végállomásán, az ott történő felszállás esetére lehetséges. Meghatározott járatok esetében azonban lehetőség van közbeeső állomáson és állomásról (megállóhelyről) történő, valamint visszairányban közlekedő járatokra szóló helyfoglalásra is.
3. Az egyes járatokra szóló elővételi menetjegy, illetve helyjegy kiadásának lezárási időpontját a Szolgáltató előzetesen közzé teszi.
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.

XI. Cím

MENETJEGY, BÉRLET ÁRÁNAK VISSZATÉRÍTÉSE

1. Fejezet: A visszatérítés általános feltételei

1. Elővételben váltott menetjegyek, kiegészítő jegyek, helyjegyek, poggyászszállítás és bérletek árának részbeni vagy teljes visszatérítési eseteit és feltételeit az Utazási feltételek (IV. Cím) tartalmazza. Meghatározott esetekben a visszatérítés feltétele az utazásról vagy annak folytatásáról való lemondás okának igazolása. Ezekben az esetekben az igazolás hiányában a Szolgáltató menetjegy, bérlet vagy a poggyászszállítás díját nem téríti vissza.
2. A visszatérítésért a Szolgáltató kezelési költséget számít fel. A kezelési költség mértéke a visszatérítendő díjtermék (jegy, bérlet) árának a 10 %-a, de legalább 100.-Ft. A kiszámított visszatérítendő forint összeget a Szolgáltató – a kerekítés általános szabályai szerint – 0 vagy 5 végződésű egész számra kerekíti.
3. Visszatérítés kizárólag a fel nem használt, illetőleg részben felhasznált elővételben váltott menetjegy, bérlet visszaadása ellenében történik. Ennek hiányában visszatérítési igényt a Szolgáltató semmiféle igazolásra nem teljesít.

4. A Szolgáltató a visszatérítendő összeg – a visszatérítésért felszámítható kezelési költség levonásával – annak a személynek téríti vissza, aki a jegyet, bérletet visszatérítésre benyújtotta.
5. Elveszett menetjegyért, bérletért, poggyászszelvényért stb. visszatérítés nem jár.
6. A visszatérítése kérhető levélben vagy személyesen. A visszatérítési igény benyújtásának napját a postabélyegzés kelte, személyes benyújtás esetén az átvétel időpontja határozza meg. A kérelmet személyes igénylés esetén is írásba kell foglalni, mellékelve azt a menetjegyet, bérletet, poggyászszelvényt, amely díjának visszatérítését kéri.
7. A visszatérítendő összeget a 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 a Szolgáltató nyugtát, vagy – kérésre – egyszerű adattartalmú számlát állt ki.
8. 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.

2. Fejezet: Bérletek árának visszatérítése

1. Az országos, regionális és elővárosi forgalomban a Szolgáltató visszatéríti – a kedvezmény nélküli vagy a kedvezményes árú– névre szóló a szolgáltató vagy megbízottja által értékesített:
 - a) bérleteket az érvényességi idő megkezdése előtt teljesáron,
 - b) havi és 30 napos bérleteket az érvényességi idő kezdetétől az 5. napig, ha még nem érvényesítették, akkor teljesáron, ha már érvényesítették, akkor 50%-os áron,
 - c) félhavi bérleteket az érvényességi idő kezdetétől a 2. napig, ha még nem érvényesítették, akkor teljesáron, ha már érvényesítették, akkor 50%-os áron,
 - d) havi és 30 napos bérleteket az érvényességi idő 6. napjától a 15. napig 50%-os áron,
 - e) félhavi bérleteket az érvényességi idő 3. napjától a 7. napig 50%-os áron,
 a 2-es számú szerinti függelék szerinti pénztárakban.
2. A helyi városi forgalomban a Szolgáltató visszatéríti – a kedvezmény nélküli vagy a kedvezményes árú– névre szóló a szolgáltató vagy megbízottja által értékesített:
 - a) bérleteket az érvényességi idő megkezdése előtt teljesáron,
 - b) havi bérleteket az érvényességi idő kezdetétől az 5. napig, ha még nem érvényesítették, akkor teljesáron, ha már érvényesítették, akkor 50%-os áron,
 - c) havi bérleteket az érvényességi idő 6. napjától a 15. napig 50%-os áron,

annak a városnak a 2-es függelék szerinti pénztáiraiban, amelyben a bérletek érvényesek

3. Éves, féléves, negyedéves érvénytartamú bérletek árát az érvényességi időszak alatt azokra az egész naptári hónapokra téríti vissza, amelyeknek kezdete előtt a bérletet visszaadják. A bérlet érvényességének kezdetétől eltelt naptári hónapokra a havi bérlet árat figyelembe véve kell a visszatérítendő összeget meghatározni.

A felmutatója által használható általános bérlet árát a Szolgáltató visszatéríti, ha azt az érvényesség kezdete előtt visszaadják.

XII. Cím

PÓTDÍJAK MEGFIZETÉSE, PÓTDÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS, BÉRLETEK, KEDVEZMÉNYRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁSOK UTÓLAGOS BEMUTATÁSA

1. Fejezet: Pótdíjak megfizetése

1. A pótdíjfizetési kötelezettséget, valamint az egyes, jegyek, bérletek és igazolások, igazolványok érvénytelenségi eseteit a IV. Cím A/rész 9. Fejezet és B/rész 9. Fejezet és a Díjszabás tartalmazza.
2. A menetdíj és pótdíj helyszínen történő megfizetéséről az utas elismervényt kap. Amennyiben az utas ezen fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, személyazonosságát igazolni kell és személyi adatait az ellenőr feljegyzi. Az ellenőr adatkezelési jogosultságát részletesen az Utazási feltételek (IV. Rész) tartalmazzák. Amennyiben a személyazonosság igazolását felszólításra önként nem teljesíti, az igazoltatáshoz az ellenőr rendőri segítséget vesz igénybe.
3. Az 1. pont szerinti menetdíj és pótdíjfizetési kötelezettségét az utas köteles az ellenőrzést végzőnek kötelezvényen elismerni, és az ellenőr által átadott a Szolgáltató részére kiállított postai befizetési utalványt befizetni a helyközi forgalomban 30 napon belül a helyi forgalomban a helyi díjszabás 2.3 pontja szerinti határidőig. A határidőn túl történő fizetés esetén a pótdíj összege emelkedik.

2. Fejezet: A pótdíj utólagos behajtása

1. Amennyiben a kötelezett a fizetési kötelezettségének az utazástól számított 30 napon belül nem tesz eleget, a Szolgáltató vagy 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. Kiskorú és gyámság alatt álló személlyel szembeni követelését a Szolgáltató a gyámmal szemben érvényesíti.

3. Fejezet: Bérletek, kedvezményre jogosító igazolások utólagos bemutatása

1. Pótdíj helyett utólagos bemutatási díjat köteles fizetni az, aki a helyközi járaton történő utazásakor már rendelkezett (korábban váltott, az ellenőrzött utazásra jogosító) utazási jogosultságot igazoló érvényes utazási igazolvánnyal (bérlettel, kedvezmény jogosultságot igazoló igazolással), de azt az utazás alkalmával az ellenőrzéskor felmutatni nem tudja, feltéve, ha azt utólag 15 napon belül az ellenőr által megjelölt helyen és időben bemutatja.
2. Az 1. pont szerint bemutatás esetén a Szolgáltató visszatéríti a már megfizetett menetdíj, pótdíj, és a bemutatási díj különbözetét.

XIII. Cím

PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE

1. Fejezet: A panaszok káresemények bejelentése

1. Az utas, illetve a Szolgáltató bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más 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 és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

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

2. Az utas panaszát, kárigényét a Szolgáltató 1-es számú és 2-es számú Függelék szerinti helyeken, címeken, elérhetőségeken jelentheti be.

A Szolgáltató az autóbusz-állomásokon és más utasforgalmi szolgáltatási helyein, valamint az autóbuszokon tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

3. A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mailen). Kárigény bejelentést a Szolgáltató csak írásban fogad el.
4. A szóbeli panaszokat a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja.

Olyan esetben, amikor

- a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, az intézkedést nem fogadja el,

- az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség,
 - más jelen lévők a bejelentő állításával ellentéteset, illetve valamely esemény lefolyásáról mást állítanak, vagy
 - a bejelentés tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal megállapíthatóak,
- a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a Szolgáltató jegyzőkönyvbe foglalja és valamennyi érintettel – továbbá lehetőleg tanúkkal – aláírítja és feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni.

Amennyiben a szóban vagy telefonon megtett szóbeli bejelentés azonnali vizsgálatának eredményét a bejelentő elfogadja, illetve tudomásul veszi, akkor a bejelentés tényét, tartalmát, az abban szereplő esemény adatait és rövid leírását, valamint a bejelentő adatait a Szolgáltató írásban rögzíti és nyilvántartásba veszi.

2. Fejezet: A panaszok kezelése, intézése

1. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét.

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

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen adatokat tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.

2. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Szolgáltató nyolc napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.
3. Ha a Szolgáltató a benyújtott panaszt elutasította, és azt a panaszos nem fogadta el, a panaszt a Szolgáltató további elbírálásra öt napon belül a Szolgáltató piacfelügyeletét ellátó Nemzeti Fejlesztési Minisztériumhoz továbbítja.
4. Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, azt a panaszos a Szolgáltató felügyeletét ellátó Nemzeti Fejlesztési Minisztérium postai cím: 1440 Budapest, Pf.1. személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38. e-mail buszos ügyekben: ipehpm@nkh.gov.hu telefonszám: 06 1 373-1405; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban.

XIV. Cím

TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

1. Fejezet: A talált tárgyak leadása, átvétele

1. A Szolgáltató alkalmazottai a járatokat végző autóbuszokat, az autóbusz-állomásokat és helységeiket rendszeresen átvizsgálja, hogy az utasok, illetve az azt használók nem hagyták-e, illetve nem veszítették-e el ott egyes poggyászaikat vagy egyéb holmijukat. A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a Szolgáltató átmeneti időszakra megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.
2. Az autóbuszon, az autóbusz-állomásokon, megállóknban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a 2-es számú Függelék szerinti helyeken adhatók le megőrzésre, vagy ha a találás autóbuszon történt, akkor a találás helyszínén az autóbuszjárat vezetőjénél.
3. A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át a nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.
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. Fejezet: A talált tárgy megőrzése

1. A nyilvántartásba vett talált tárgyakat a Szolgáltató három hónap időtartamig megőrzi, ezt követően az át nem vett tárgyakat értékesíti. A nem értékesíthető tárgyak megsemmisítésre kerülnek.
2. 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.
3. Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizetőeszköz, csekk, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) leadása esetén a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szerveknek adja át őrzésre.
4. Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből a tulajdonosa megállapítható, 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. Fejezet: Talált tárgyak visszaadása

1. Az elhagyott, elvesztett tárgyak kiszolgáltatása – ha a tulajdonosa a leadást követően rövid időn belül jelentkezik annak átvételéért, akkor – a leadás helyen történik.

Ha a tárgy átvételére a jogosult csak az értékesítés után jelentkezik, a befolyt összeg kerül részére kifizetésre.

2. A Szolgáltató átvételre jogosultnak azt a személyt tekinti, aki kétséget kizáróan bizonyítja, hogy a tárgyat ő vesztette el, vagy ő a tárgy tulajdonosa.
3. Az elhagyott, elvesztett tárgyat a Szolgáltató az átvételről készülő elismervény ellenében adja át, amelyen az átadó és átvevő személyi adatai (név, lakcím, személyazonosító igazolvány száma), a megtalálás helye, ideje és a talált tárgy jellemzői, tartalma, állapota feltüntetésre kerülnek.