

TERVEZET

A BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: ~~2018. augusztus 7. napjától~~

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

a közlekedési hatóság a ~~PIUF/22431-2/2018-ITM~~ számú határozatával,
valamint a vasúti igazgatási szerv a ~~PIUF/22432-2/2018-ITM~~ számú
határozatával

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

sorszáma	száma	módosítás kelte	érvényességének kezdete
1.	KH/VA/NS/A/535/1/2009.	2009. 04. 27.	2009. 04. 27.
2.	KH/VA/NS/A/1088/1/2009.	2009. 08. 10.	2009. 08. 10.
3.	KH/VA/NS/A/204/6/2010.	2010. 07. 15.	2010. 07. 15.
4.	EH/VA/NS/B/199/1/2011.	2011. 06. 09.	2011. 06. 14.
5.	EH/VA/NS/B/507/2/2011.	2011. 11. 04.	2011. 11. 10.
6.	EH/VA/NS/B/706/12/2012.	2012. 12. 10.	2012. 12. 11.
7.	EH/VA/NS/A/201/1/2013.	2013. 03. 18.	2013. 03. 25.
8.	IP/PM/NS/A/13/5/2013.	2013. 05. 16.	2013. 05. 22.
9.	EH/VA/NS/A/332/8/2013.	2013. 07. 05.	2013. 07. 11.
10.	EH/VA/NS/A/866/3/2014.	2014. 10. 16.	2014. 10. 23.
11.	PU/AS/NS/A/460/1/2016.	2016. 12. 06.	2016. 12. 16.
12.	PU/VA/NS/A/917/1/2016.	2016. 12. 06.	2016. 12. 16.
13.	PIUF/65242-1/2017-NFM	2017. 09. 13.	2017. 09. 14.
14.	PIUF/65096-1/2017-NFM	2017. 09. 13.	2017. 09. 14.
15.	PIUF/22431-2/2018-ITM	2018. 08. 03.	2018. 08. 07.
16.	PIUF/22432-2/2018-ITM	2018. 08. 03.	2018. 08. 07.

Tartalomjegyzék

I. Általános rész.....	<u>44</u>
I.1. Jogi háttér.....	<u>44</u>
I.2. Fogalomtár.....	<u>55</u>
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása	<u>88</u>
I.4. A BKV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a BKV Zrt. és a közlekedésszervező kapcsolata.....	<u>88</u>
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre	<u>98</u>
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás	9
II.2. Különjáratú személyszállítási szolgáltatás.....	9
II.3. Szerződéses személyszállítási szolgáltatás	<u>99</u>
II.3.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás	<u>9-9</u>
II.3.2. Szabad áras különjáratok.....	<u>99</u>
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek).....	<u>109</u>
III.1. Utazáshoz való jog	10
III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépés	11
III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése.....	11
III.4. Magatartási szabályok	<u>1111</u>
III.5. Kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok.....	<u>134213</u>
III.5.1. Metró, MFAV /Millenniumi Földalatti Vasút/	<u>134213</u>
III.5.2. Budavári Sikló.....	<u>154415</u>
III.5.3. Zugligeti Libegő	16
III.5.4. Csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott midibusz szolgáltatás.....	19
III.5.5. Dunai menetrend szerinti hajó vonaljáratavonal- és átkelőjárat.....	19
III.5.6. BKK telebusz	<u>204920</u>
III.5.7. Dunai menetrend szerinti komp.....	20
III.5.8. Nosztalgiajáratok	<u>212021</u>
III.5.9. Budapesti Sétajárat.....	<u>21</u>
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok.....	<u>2224</u>
IV.1. Utastájékoztatás.....	<u>2224</u>
IV.2. A szolgáltatás teljesítése	<u>232423</u>
IV.3. A BKV Zrt. és partner biztosítói, valamint a közlekedésszervező fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei.....	<u>29</u>
elérhetőségei.....	<u>2927</u>
V. A BKV Zrt. járművein használatos jegyek, bérletek, bérletigazolványok, jegyellenőrzés	<u>3029</u>
V.1. A BKK Zrt. Üzletszabályzata, illetve díjszabása részletesen tartalmazza az alábbiakat:.....	31
V.2. A BKV Zrt. által kibocsátott jegyek típusai.....	31
V.3. Jármű személyzete által végzett jegyárusítás	31
V.4. Jegyellenőrzés.....	<u>3130</u>
VI. Felek jogai és kötelezettségei.....	<u>3230</u>
VII. A kézipoggyász, élő állat, egyébek szállításának szabályai.....	<u>3234</u>
VII.1. Kézipoggyász szállítása.....	<u>3234</u>
VII.2. Élő állatok szállítása	<u>3334</u>
VII.3. Kerékpár szállítása.....	<u>3332</u>
VII.3.1. Fogaskerekű.....	<u>3432</u>
VII.3.2. Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás	<u>3433</u>
VII.3.3. Villamos, autóbusz, trolibusz és BKK telebusz.....	<u>3433</u>
VII.3.4. Metró és MFAV	<u>3433</u>
VII.3.5. Budavári Sikló, Zugligeti Libegő	<u>3533</u>

VII.3.6. Dunai menetrend szerinti komp	3533
<u>VII.3.7. Budapesti Sétajárat.....</u>	<u>35</u>
VIII. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályai	3533
IX. Talált tárgyak kezelése	3736
X. A felelősségviselés szabályai	3836
X.1. Káresemény bejelentése	3937
X.2. Biztonsági szolgálat.....	4038
Mellékletek: A Budavári Sikló, Zugligeti Libegő, Budapesti Sétajárat jegyárai	403740

Bevezetés

Jelen Személyszállítási Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: BKV Zrt.) mint szolgáltatóra vonatkoznak, másrészt utalással jelzi a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: BKK Zrt. vagy közlekedésszervező) mint közlekedésszervező által ellátott feladatokat.

I. Általános rész

I.1. Jogi háttér

A BKV Zrt. működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok és a meghatározó jellegű jogi háttér:

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet;
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 2011. február 16-i, 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (EGT-vonatkozású szöveg);
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2007. október 23-i, 1371/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény;
- ~~- a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXXV. törvény;~~
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény;
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: dohánytv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.);
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény;
- a vasútnak nem minősülő egyéb kötöttpályás közlekedésről szóló 2015. évi CII. törvény;
- ~~- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;~~

- a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) számú Korm. rendelet;
- az Európai Parlament és a Tanács 2016. április 27-i (EU) 2016/679. számú, a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről rendelete (általános adatvédelmi rendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet;
- a vasúti és autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelméről szóló 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet;
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelet;
- a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet;
- a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet;
- a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XII. 3.) Korm. rendelet;
- Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Kijelölő rendelet);
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló közterületek használatáról szóló 3/2013. (III. 8.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: közterület-használati rendelet);
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;
- a Fogyatékosokkal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény;
- az Országos Tűzvédelmi Szabályzatról szóló 54/2014. (XII. 5.) BM rendelet

I.2. Fogalomtár

állomás: olyan megállóhely vagy megállóhelyek összessége, ahol a közlekedési szolgáltatás lebonyolításához tartozó üzemi feladatokat látnak el

alvállalkozó: aki a BKV Zrt.-vel kötött alvállalkozói szerződés alapján, saját eszköz- és/vagy személyállománnyal, az alvállalkozási szerződésben meghatározott feltételekkel végzi a szolgáltatást

bejárat ellenőrzés: jegyellenőrök és/vagy a BKK Zrt.-vel szerződött partner munkavállalói által a metró állomások bejáratainál, továbbá a peronon, a lépcső vagy mozgólépcső előtt végzett ellenőrzési tevékenység (a peronzár vonalon belül), amelynek során az utazási jogosultságot kontrollálják

BKK telebusz: Sztv.-ben igényvezérelt személyszállítási szolgáltatásnak nevezett, a BKV Zrt. által közszolgáltatási szerződés vagy járat engedély alapján végzett, a BKK Zrt. által információs technológiai eszközök alkalmazásával szervezett, változó útvonalon vagy változó időrendben, vagy változó útvonalon és változó időrendben közlekedő autóbuszos személyszállítási szolgáltatás

csökkent mozgásképességű személy: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez

Díjszabásdíjszabás: Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK Zrt. közötti feladat-ellátási és közszolgáltatási szerződésnek a nettó menetdíjakat, pótdíjakat és díjalkalmazási feltételeket tartalmazó melléklete alapján meghirdetett BKK Zrt. [Díjszabásdíjszabás](#)

fel- és leszállópont: olyan – KRESZ-táblának nem minősülő – táblával jelölt hely, ahol csak a BKK trolibusz járműve áll meg, a járműre történő fel- és leszállás céljából

fogyatékosággal élő személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja

forgalmi zavar: a közösségi közlekedés meghatározott rendjének járművek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése vagy a járművek haladásának jelentős akadályoztatása

honlap: az utasok, ügyfelek, érdeklődők (felhasználók) által böngészővel elérhető, kódolt formában szerkesztett lapok gyűjteménye, amelyek a tárhelyen (szerver) vannak elhelyezve (www.bkv.hu, www.bkk.hu)

járat: vasúti jármű (metró, villamos, fogaskerekű vasúti jármű) vagy trolibusz, autóbusz, illetve vízi jármű a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése

kerékpár: saját erejével hajtó személy szállítására alkalmas, legfeljebb kétkerekű, kerekenként legfeljebb egy tengelyű, egyszemélyes jármű, amelyen a kerékpárt nem hajtó gyermek szállítására alkalmas ülés is lehet

kézipoggyász: az utas utazásakor minden, a kezében hordozott, a vállára vagy a hátára akasztott, esetleg testére rögzítetten hordozható vagy szállítható egy vagy több csomag, táska vagy tárgy

kisméretű kerékpár: legfeljebb 41 cm (16”, azaz hüvelyk, illetve inch, coll) külső kerékméretű = a kereskedelemben kapható tömeg- és mérethatárokat át nem lépő – kerékpár, valamint a roller és összecukott roller, utóbbi kettő a kormány figyelembevételével a 100x100x20 cm befoglaló méreten belül

közforgalmú menetrend: a belföldi vasúti, közúti, valamint vízi járművel végzett személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó - az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó - közzétett szolgáltatási előírás

közigazgatási határ: Budapest területének a vonzaskörzetébe tartozó települések területével érintkező és az állami földnyilvántartás által meghatározott határvonala

közlekedési csomópont: különböző járatok által igénybe vett, azonos elnevezésű megállóhelyek összessége

közösségi közlekedési hálózat: azon útvonalak és kötőtpályás közlekedési vonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik

közlekedésszervező: a Kijelölő rendelet alapján Budapest közlekedésszervezői feladatainak ellátására kijelölt gazdasági társaság, a BKK Zrt.

közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló személyszállítási közszolgáltatás, amely meghatározott menetrend szerint, szabályozott ár ellenében történik

megállóhely: közösségi közlekedési (autóbusz, trolibusz, villamos, fogaskerekű vasút, sikló, libegő, hajó, komp, Budapesti Sétajárat) megálló, a közterület-használati rendelet szerint: a közösségi közlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a közösségi közlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, amely, ha kiépítése (így járdasziget jellege, korlátokkal való ellátása stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik, a megállót, állomást jelző (KRESZ-, illetve hagyományőrző, például szemafor alakú) táblától a járda területéből:

- autóbusz, trolibusz járműveknél csuklós jármű esetén 2 m széles és 18 m hosszú, egyéb jármű esetén 2 m széles és 12 m hosszú, kettős megálló esetén 2 m széles és 36 m hosszú terület,
- villamos járműveknél 2 m széles és 55 m hosszú terület,

valamint a megállóhelyeknél létesített utas-váró.

A fentiekől eltérően hármass autóbusz-, vagy trolibusz-megálló esetén a megállót jelző táblától a járda területéből 2 m széles és 54 m hosszú terület.

Hajó (vízi jármű) esetében a kikötőpontra a bejáróhid és a csatlakozó partszakasz az utcabútorokkal (pl. esőbeálló, kerékpártámasz) együttesen a hajóállomás teljes területét képezik.

peron: a járatok megállóiban és végállomásán az olyan megfelelően kialakított és általában jelzésekkel körülhatárolt terület, amely az utasok várakozását és a járműre történő biztonságos fel- vagy az onnan leszállást szolgálja. A járműveken az ajtók mellett található, egybefüggő szabad padlófelület, amelyre az utasok beszálláskor beléphetnek, illetve ahol leszállás előtt várakozhatnak

peronzár-vonal: ~~a metró bejáratainál és~~ egyes metró-, illetve villamos-, autóbusz- és trolibusz állomásokon vagy megállóhelyeken felfestett vonal, ennek hiányában a jegykezelő berendezések által meghatározott vonal, amelynek átlépése az utazás megkezdésére vagy befejezésére irányuló szándéknak minősül (az átlépés irányától függően)

személyszállítási közszolgáltatás: az 1370/2007/EK rendelet 2. cikk a) pontja szerinti, közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás

személyszállítási szolgáltatás: vasúti járművel (metróval, villamossal, fogaskerekű vasúti járművel, valamint siklóval, libegővel), vagy trolibuszsal, autóbuszsal, Budapesti Sétajárat, illetve vízi járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

szolgáltatás: az utasok személyszállítási közszolgáltatással történő eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi), értékesítési és utastájékoztatósi ~~tevékenységet~~tevékenység, beleértve a személyszállítási közszolgáltatás rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utaskommunikáció, információ, észrevétel stb.)

talált tárgy: a BKV Zrt. járművein, valamint a közösségi közlekedést kiszolgáló területeken és egyéb, a BKV Zrt. által üzemeltetett területeken megtalált tárgyak

utas: aki a BKV Zrt.-vel szerződést köt, az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel és a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi

utASForgalmi terület: az utasok kiszolgálasát és ellátását biztosító létesítmények, helyiségek, továbbá a közösségi közlekedési járművek megközelítését szolgáló közlekedőterek, állomások, megállók helyek, peronok

ügyfél: mindazon természetes vagy jogi személy, aki a BKV Zrt.-vel szemben valamilyen jogot érvényesít vagy érvényesíteni kíván, illetőleg kötelezettséggel tartozik

üzemidő: az a napi időintervallum, amelyben a BKV Zrt. egy adott viszonylaton az utasok által igénybe vehető szolgáltatást nyújt

vasúti személyszállítási közszolgáltatás: az 1370/2007/EK rendelet 2. cikk aa) pontja szerinti, közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás

viszonylat: két végpont között adott útvonalon és megállókkal és/vagy fel- és leszállópontokkal meghatározott közlekedési szolgáltatás, amelyet a viszonylatjelzés (szám, betű, vagy név) különböztet meg a más hasonló szolgáltatásoktól

viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a ~~Díjszabásban~~díjszabásban meghatározott ár

I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

Az Üzletszabályzat jelen módosítása a vasúti igazgatási szerv és a közlekedési hatóság jóváhagyó határozatainak kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a BKV Zrt. teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://www.bkv.hu>) a jóváhagyó határozatok kézhezvételét követő 8 napon belül.

I.4. A BKV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a BKV Zrt. és a közlekedésszervező kapcsolata

Az Sztv. szerint a közösségi közlekedés tekintetében ellátásért felelős önkormányzatok egyes, a törvényben meghatározott feladataik teljesítését az adott önkormányzat meghatározó befolyása alatt álló korlátolt felelősségű társaság vagy részvénytársaság formájában, vagy az irányítása alatt álló költségvetési szervként működő közlekedésszervezőnek adhatják át.

A hatályos törvényi felhatalmazás alapján a Fővárosi Önkormányzat a Kijelölő rendelettel a BKK Zrt.-t Budapest területére vonatkozóan közlekedésszervezőnek jelölte ki.

A BKK Zrt. szervezi meg a fővárosi közösségi közlekedést, a közlekedési szolgáltatókkal közszolgáltatási szerződéseket köt, végzi a jegy- és bérletértékesítést, a bevételek beszedését, valamint a jegy- és bérletellenőrzést és az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet.

A BKV Zrt. a BKK Zrt.-vel közszolgáltatási szerződésben álló közlekedési szolgáltató, aki az általa működtetett viszonylatokon a BKK Zrt.-vel kötött közszolgáltatási szerződés és a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően az utasok számára személyszállítási szolgáltatást nyújt.

Tekintettel arra, hogy a BKV Zrt. közlekedési szolgáltató, jelen ~~Üzletszabályzata~~Üzletszabályzat a BKV Zrt. és az általa üzemeltetett közösségi közlekedési járműveket igénybe vevő utasok között

létrejött személyszállítási szerződés rendelkezéseit tartalmazza teljes körűen. Ezen túlmenően a jelen Üzletszabályzat tájékoztató jelleggel, utalás formájában rögzíti a BKK Zrt. mint közlekedésszervező által ellátott feladatokat is.

II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a személyszállítási szolgáltatásokat, amelyeket a BKV Zrt. nyújt. Az itt felsorolt személyszállítási szerződések az utas és a BKV Zrt. között jönnek létre.

II.1. Menetrend szerinti személyszállítás

Személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járatral végzett vasúti, vízi vagy közúti személyszállítási szolgáltatás. A BKK Zrt. által szervezett, a BKV Zrt. által végzett menetrend szerinti személyszállítás a BKV Zrt. Üzletszabályzata, a BKK Zrt. Üzletszabályzata és az Üzletszabályzatok mellékleteit képező ~~Díjszabások~~[díjszabások](#) alapján vehető igénybe.

II.2. Különjáratok személyszállítási szolgáltatás

A szállítás megrendelője vagy a BKV Zrt. kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járatral, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különjáratok személyszállítás ismérveinek.

II.3. Szerződéses személyszállítási szolgáltatás

A személyszállítási szolgáltatás megrendelője és a BKV Zrt. között létrejött szerződés alapján végzett különjáratok személyszállítás.

II.3.1. Különjáratok személyszállítási szolgáltatás

Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül.

II.3.2. Szabad áras különjáratok

A BKV Zrt. szabad áras különjáratokat, illetve különleges díjszabással közlekedő járatokat is közlekedtet:

- szabad áras különjáratot bárki rendelhet, ennek díját és az utazás feltételeit a szerződésben kell rögzíteni,
- egyes, különleges díjszabással közlekedő járatok (például nosztalgia járat) nem vehetők igénybe az Üzletszabályzatban felsorolt jegyekkel, bérletekkel. Ezekre a járatokra vagy külön jegyet bocsát ki a BKV Zrt., vagy a díjtételt a szolgáltatás nyújtására külön kötött szerződés határozza meg. E járatok díjait a BKV Zrt. a honlapján is közzéteszi.

III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a BKV Zrt. által nyújtott személyszállítási közszolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki az alábbiakban felsorolt előírások, tilalmak bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból kizárható (a kizárást akár a BKV Zrt., akár a BKK Zrt. dolgozói foganatosíthatják), és vele szemben a BKK Zrt. pótdíjazást kezdeményezhet. Jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek valamennyi, a BKV Zrt. által végzett személyszállítási szolgáltatás (így a Budavári Sikló, a Zugligeti Libegő, a Budapesti Sétajárat, a különjáratok) tekintetében kötelező érvényűek.

III.1. Utazáshoz való jog

A BKV Zrt. a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás, illetve az autóbuszos személyszállítás esetén az azt elősegítő létesítmények igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

- a) az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és
- b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járással lehetséges.

A BKV Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- ittas vagy bódult,
- magatehetetlen személy, kísérő nélkül,
- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a járműnek vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti, vagy azokban kárt okoz,
- ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerével, vagy italával mások ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
- a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- a menetdíj, menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- az utazási feltételeket nem tartja be.

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult. Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia és törekedniük kell arra, hogy a fel- és leszálláshoz több ajtót vegyenek igénybe.

A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú kizárólag a személyszállítás megkezdése - a járműnek a felszállóhelyről történő elindulása - előtt zárható ki az utazásból, amennyiben a kizárás feltételei fennállnak.

A BKV Zrt. a fentiekben meghatározott kizáró okok ellenére lakott területen kívül is biztosítja a tovább utazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet. Lakott területen belül a járművezető közvetlenül vagy a diszpécser szolgálaton keresztül mentőt hív az útközben orvosi ellátásra szoruló személyhez és a járművezető – vagy metró esetében a helyszínen szolgálatot teljesítő diszpécser – a mentőt a helyszínen megvárja. A tovább utazás a legközelebbi állomásra csak akkor kötelező, ha a mentő kiérkezése a rosszullét helyszínére nem biztosítható.

III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépés

A személyszállítási szerződés az utas és a BKV Zrt. között akkor jön létre és lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend szerint közlekedő járműre, illetve ahol van peronzár-vonal, ott annak átlépésével. E jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az utas a [Díjszabás](#)[díjszabás](#) szerinti díj megfizetése és az Utazási Feltételek betartása esetén jogot szerez arra, hogy utazhasson.

A személyszállítási szerződés alapján a BKV Zrt. vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a megállóhelyeken közzétett menetrend szerint járműveivel, a [Díjszabás](#)[bandíjszabásban](#) meghirdetett díjért az utast a célállomásra szállítja.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az „Utazási feltételek” a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi, amelyet az utas a személyszállítási szerződés hatályának létrejötte előtt elfogadott.

III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor:

- az utas a céljának megfelelő állomás vagy megállóhely területén, vagy a fel- és leszállóponton a járműről való leszállást befejezte, illetve az állomás területét a peronzár-vonal kifelé irányuló átlépésével elhagyja;
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a BKV Zrt. vagy a BKK Zrt. ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárja.

III.4. Magatartási szabályok

A biztonságos utazás érdekében mozgó járművön állva utazva mindig kapaszkodni kell, továbbá tilos az indításjelző megszólalása után fel- vagy leszállni és az ajtók záródását akadályozni. Azokon a járműveken, amelyekre leszállásjelzőket szereltek fel, a leszállási szándékot időben jelezni kell.

Tilos a járműveken, valamint a metróhálózat és a fogaskerekű utasforgalmi területein

- az „ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a [kocsiba](#)[járműbe](#) be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni; kivételt képeznek az utasok által nyitható ajtók abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontrollámpa visszajelzi, valamint a Budapesti Sétajáraton, ahol a menet közbeni fel- és leszállást akadályozó lánc levétele csak a végállomáson, a megállást követően lehetséges,
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni, kitartani,
- fagylaltozni,

- a hajójáratok kivételével ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan, vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni, ~~tartózkodni, a hajók erre kialakított utasterének kivételével~~
- rádió vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja, kivéve különjáratokon, amennyiben ezt a megrendelő kéri, és a szolgáltató jóváhagyja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni,
- rollerezni, kerékpározni, illetve bármely egyéb, egy vagy több kerekű személyszállításra alkalmas eszközt (pl.: waveboard, segway, solowheel) használni (a BKV Zrt. utasforgalmi területein a gyalogos közlekedés megengedett, ide értve a kerekesszéket, illetve az egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
- a hajó kikötése előtt a hajóhídra lépni, valamint az úszóművön (pontonon) tartózkodni,
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt, vészféket vagy ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni, az elektronikus utazási okmány érvényesítéséhez kihelyezett kódot megrongálni,
- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni, szándékosan működésképtelenné tenni,
- ~~tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.),~~ robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá ~~5 kg töltőtömegnél nagyobb propán bután gázpalaekot~~éghető folyadékot tartalmazó edényeket szállítani, kivéve éghető folyadék összetevőt tartalmazó élelmiszereket, háztartási cikkeket, lakkokat, festékanyagokat, valamint ezek oldószereit, személyenként legfeljebb 5 liter mennyiségben,
- botránnyosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
- kutyát szájkosár és póráz nélkül szállítani /kivéve zárt dobozban történő szállítás/
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a BKV Zrt. tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni, az állomási, megállóhelyi bútorokat, eszközöket nem rendeltetésszerűen használni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken elektromos cigarettát használni.

A mozgólépcsőkre és a felvonókra vonatkozó szabályokat a metróon kívüli utasforgalmi területeken lévő mozgólépcsőkön és felvonókon is be kell tartani.

A dohánytv. alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni

- a) közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben,
- b) közösségi közlekedési eszközön,
- c) munkahelyen,
- d) közterületnek minősülő

da) a gyalogosforgalom számára nyitva álló aluljárókban és egyéb, zárt légtérű közforgalmú közlekedő összekötő terekben, valamint közterületi játszótéren, továbbá a játszótérek külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül,

db) a közforgalmú vasúti szolgáltatás nyújtására szolgáló vasúti üzemi létesítmények és a vasúti pálya tartozékainak személyforgalom számára megnyitott területein, közösségi közlekedési eszköz igénybevételének céljából létesített, illetve erre kijelölt megállóban, várakozó helyen, illetőleg helyiségben, valamint nyílt légtérű megálló, várakozó hely esetén annak külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül, azzal, hogy ha a dohányzási korlátozás alá tartozó terület külső határvonala nem állapítható meg egyértelműen, akkor a dohányzás a megállót vagy várakozó helyet kijelölő táblától vagy más jelzéstől számított 5 méteres sugarú körnek megfelelő körzetben tilos.

III.5. Kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok

Az előző pontokban rögzített utazási feltételeken és magatartási szabályokon túlmenően a jelen pontban rögzített magatartási szabályokat az utas a BKV Zrt. mint a BKK Zrt.-vel szerződött szolgáltató által, az alábbiakban felsorolt járműveken nyújtott személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele során köteles betartani (a jelen pontban rögzített valamennyi szolgáltatást a BKV Zrt. nyújtja). Ezek a feltételek az utas és a BKV Zrt. között létrejött személyszállítási szerződés részét képezik, megsértésük esetén az utas az utazásból kizárható.

III.5.1. Metró, MFAV /Millenniumi Földalatti Vasút/

A mozgólépcsőt az utasok saját felelősségükre használhatják.

A mozgólépcsőn történő utazás a rálépéssel kezdődik meg és a lelépéssel fejeződik be. A rálépést követően folyamatosan kapaszkodni kell. Ügyelni kell a mozgólépcsőn történő utazás során a mozgó és álló részek közötti becsípődések elkerülésére.

Kisgyermekkel történő utazás esetén erről a szülőnek/kísérőnek kell gondoskodnia. Amennyiben a gyermek alacsony termete miatt nem tud megfelelően kapaszkodni és a kéz becsípődésének veszélye áll fenn, a gyermek a szülő/kísérő kezét fogva utazhat csak a mozgólépcsőn.

A csúszással történő le- és felszállás tilos és balesetveszélyes. Nyitott vagy magas sarkú lábbeliben, papucsban, lelógó ruházatban (pl.: hosszú szoknya) a mozgólépcsőn fokozott figyelemmel kell utazni a balesetek elkerülése érdekében.

A mozgólépcsőn szaladni tilos és balesetveszélyes! Zsúfoltság (hosszú sorok kialakulása) esetén a mozgólépcső mindkét oldalát javasolt igénybe venni, ezzel is elősegítve a várakozási idők és torlódások csökkentését.

Tilos a mozgólépcső haladási irányával ellentétesen a mozgólépcsőre lépni!

A mozgólépcsőn kutya csak felemelve vagy szállítódobozban szállítható. Abban az esetben, ha a kutya szállítása ilyen módon nem oldható meg, a jelen pontban meghatározott különleges mozgólépcső-használati előírások szerint kell eljárni.

A mozgólépcsőn babakocsival való utazás során javasolt a gyermeket a babakocsiból kivéve, lehetőleg a gyermek hordozására szolgáló eszközben vinni, a babakocsit pedig lehetőleg összecsupkva szállítani. A lifttel rendelkező állomásokon a babakocsival történő közlekedéshez a mozgólépcső helyett javasolt a felvonót használni. Amennyiben a javaslat ellenére az utas a mozgólépcsőt veszi igénybe, akkor lehetősége van az állomási forgalmi személyzettől segítséget kérni. A segítségkérés történhet személyesen az állomás forgalmi ügyeletén, vagy az állomás területén elhelyezett segélykérő készülékeken keresztül.

Kerekesszékekkel, egyéb mozgást segítő eszközzel, vakvezető, vagy nem felemelhető kutyával közlekedő személyekre vonatkozó különleges mozgólépcső-használati előírások:

- Az üzemképes lifttel rendelkező állomásokon a mozgólépcső nem vehető igénybe, a felvonó használata kötelező.
- A lifttel nem rendelkező állomásokon, valamint a felvonók üzemképtelensége esetén az üzemelő mozgólépcső, illetve szükség esetén az álló vagy külön használatra közlekedő mozgólépcső csak az alábbi feltételek betartásával vehető igénybe:
 - Az álló vagy üzemelő mozgólépcső igénybevételehez minden esetben segítséget kell kérni az állomás forgalmi ügyeletén. Segítségkérés nélkül a mozgólépcső igénybevétele tilos. A segítségkérés történhet személyesen az állomás forgalmi ügyeletén vagy az állomás területén elhelyezett segélykérő készülékeken keresztül. Álló vagy külön erre a célra indított mozgólépcső igénye esetén a zavartalan,

biztonságos közlekedés érdekében a forgalmi személyzet tájékoztatja a segítséget kérő utast, hogy kérése várhatóan mennyi időn belül és milyen módon biztosítható.

- Amennyiben az állomáson 1 lejtmeneti, valamint az utasforgalom által igényelt számú, de legalább 1 hegymeneti mozgólépcső üzemeltetésén felül további mozgólépcső igénybevétele nem biztosítható /pl. műszaki hiba/, akkor az utas kérése nem teljesíthető.
- A segítséget kérő személyek fenti módon történő utazásához minden esetben egy forgalmi vagy biztonsági szolgálati dolgozó felügyelete szükséges.

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében felsoroltakon kívül tilos:

- az álló mozgólépcsőre az állomási személyzet engedélye nélkül rálépni, azon közlekedni,
~~a szerelvény megállása előtt, elindulása után, illetve ha a peron mellett nem tartózkodik szerelvény, a biztonsági sávra lépni,~~
- ~~a peronokról a pályára, menekítő járdára ugrani, lépni,~~
- ~~a mozgólépcső vészleállítóját, illetve a peronon lévő vészkapcsolót indokolatlanul működtetni,~~
- ~~a peronvédelmi automatikát és egyéb utasbiztonsági eszközöket indokolatlanul működésbe hozni,~~
- a mozgólépcsőre leülni, a haladási iránnyal ellentétesen közlekedni, ugrálni, a másik lépcsőre átmászni, átnyúlni,
- a mozgólépcső gumikorlátján utazni, azon kézipoggyászt szállítani,
- a mozgólépcsőket elválasztó területen bármilyen tárgyat ledobni, arra csomagot helyezni, azon lecsúszni, a területre bemászni,
- a mozgólépcső vészleállítóját, illetve a peronon lévő vészkapcsolót indokolatlanul működtetni,
- a peronvédelmi automatikát és egyéb utasbiztonsági eszközöket indokolatlanul működésbe hozni,
- a szerelvény megállása előtt, elindulása után, illetve ha a peron mellett nem tartózkodik szerelvény, a biztonsági sávra lépni,
- a peronokról a pályára, menekítő járdára ugrani, lépni,
- a kordonnal, rálépés-gátló kapuval elzárt mozgólépcsők kordonját eltávolítani, áthelyezni, a kaput kinyitni, valamint az ezen eszközökkel elzárt mozgólépcsőre lépni,
- az utasok előtt elzárt, vagy üzemi területre belépni.

Tíz éven aluli gyermekek csoportos utazása esetén minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia. Fel- és leszálláskor javasolt a csoporttal a járművezetőhöz közeli vagy több ajtót egyidejűleg igénybe venni. A csoport utazása a közlekedés zökkenőmentes lebonyolítása érdekében az állomási személyzetnél vagy a BKV Zrt.-nél előre is bejelenthető az utazás idejének, az induló és célállomás megjelölésének és a csoport létszámának megadásával.

A metró állomásokon a peronzár-vonalon kívül tartózkodó utas, illetve az MFAV állomások utasforgalmi területén tartózkodó utas is köteles betartani az állomásokra vonatkozó magatartási szabályokat és tilalmakat.

Felvonók használati feltételei:

A felvonókat mindenki saját felelősségére használhatja.

Az utasok biztonságos be- és kilépését a fülkeajtó időzítése biztosítja a célemelet elérése, a lift megállása és az ajtó kinyílása után elegendő időt hagyva a be- és kilépésre.

Ha a fülkeajtó zárása megkezdődött, és az ajtólapok bármilyen akadállyal érintkeznek, akkor az ajtó ismét kinyílik. Az akadály eltávolítása után az ajtók automatikusan záródnak.

Miután a fülke megáll, az ajtó automatikusan nyílik és az utasok ki- és beszállhatnak. Ha a fülke ajtaja nem nyílik ki, az utasnak meg kell nyomnia a fülke kezelőpaneljén található „ajtónyitó” gombot. Ekkor az ajtó kinyílik, feltéve, hogy a fülke a megállási szint ajtónyitási zónájában van. Ha a fülke két szint között áll meg, és az utas nem tud kijutni a fülkéből, akkor a vészjelző-gomb megnyomásával vagy a kétirányú segélykérő használatával segítséget kell kérnie.

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében felsoroltakon kívül tilos:

- működés közben ugrálni a liftfülkében,
- működés közben az ajtókat erőszakkal kinyitni.

Az utasok kötelesek követni a kiszolgáló személyzet utasításait, valamint be kell tartaniuk a jelen Üzletszabályzatban rögzítetteket. Az ezeket megszegők a felvonó használatából kizárhatók, és az okozott károkat meg kell téríteniük.

III.5.2. Budavári Sikló

A Budavári Sikló (a továbbiakban: Sikló) szolgáltatása a Sikló alsó-, vagy felső állomási pénztáránál, illetve a BKV Zrt. szerződött viszonteladó partnereinél értékesített, -Sikló -menetjeggyel vehető igénybe. A menetjegy egy hegymeneti vagy egy lejtmeneti utazásra, a retúrjegy egyszeri oda- és visszautazásra jogosít, és a váltásától számított egy évig érvényes. A BKK Zrt. által értékesített egyéb jegyek és bérletek, az utazási igazolványok és az egyéb, díjmentességre jogosító okmányok a Siklóra nem érvényesek!

A Sikló viteldíjait a jelen Üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

Áfás számla a BKV Zrt. honlapján leírtak szerint igényelhető.

Társaságunk a Siklónál bizonyos időszakokban meghatározott személyek számára kedvezményt biztosíthat, melyet a BKV Zrt. a honlapján tesz közzé.

A menetjegyet a peronzáron való áthaladáskor érvényesíteni kell a jegyértékesítő készülékkel. A menetjegyet érvényesítés után másra átruházni tilos, az utazás időtartama alatt, illetve az állomás elhagyásáig meg kell őrizni, és ellenőrzéskor az ellenőrzésre kijelölt személynek át kell adni.

A Sikló menetjegyek visszaváltása csak abban az esetben lehetséges, ha a Sikló időjárási okok, műszaki hiba, áramszünet vagy egyéb, külső okhatósági zár miatt lehetségesen nem közlekedik. Ide tartozik az az eset is, ha a Honvéd Palotaőrség a Siklón a szállítást ideiglenesen felfüggeszti. Ha emiatt visszaváltási igény merülne fel, akkor a BKV Zrt. a menetjegy árát a helyszínen visszatéríti. A visszaváltáskor a menetjegy vásárlásakor kapott pénztárgép blokkot is át kell adni a pénztárosnak, különben a viteldíj visszatérítését a BKV Zrt. visszautasítja. A menetjegyet elvesztése esetén a BKV Zrt. nem pótolja. Siklójegy visszaváltására a vásárlástól számított egy éven belül van lehetőség. Budapest Card Plus kártyával együtt átvett Siklójegy nem váltható vissza.

Gyermekek 3 éves kor betöltéséig díjtalanul, 3 éves kortól a 15 éves kor betöltéséig gyermekjeggyel vagy gyermek retúrjeggyel utazhatnak. A 15. életévet betöltött és idősebb utasaink teljes árú menetjeggyel utazhatnak. ~~A 15-18 éves (a 15. életév betöltésétől a 19. életév betöltését megelőző napig), legalább 10 diákból álló csoport tagjai ún. csoportos menetjegyet, illetve csoportos retúrjegyet válthatnak. A diákstátusz igazolható érvényes diákigazolvánnyal vagy az oktatási igazolványokról szóló igazolványrendelet szerint kiállított „Igazolás”-sal.~~

6 éven aluli gyermekek csak felnőtt kíséretében utazhatnak a Siklón. Egy felnőtt legfeljebb kettő, 3 éven aluli (3. életévét be nem töltött) gyermeket vihet magával.

Nyugdíjas kedvezmény a Siklón történő utazáshoz nem vehető igénybe.

Az utazásban résztvevőknek – a beléptetési rendszer sajátos működése miatt – mindkét állomáson, minden esetben ki kell szállniuk, még akkor is, ha retúr menetjeggyel utaznak. Ilyen esetben a felszállóhelyen újból sorba kell állniuk.

A ki- és beszállás időtartamát kivéve a peronon tartózkodni tilos.

Élő állat olyan kézipoggyász méretet meg nem haladó zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki. A kutya zárt szállítóeszköz nélkül, tiszta állapotban, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható, de számukra külön teljes árú menetjegy váltása szükséges.

Ha az állat az utasokat magatartásával zavarja, vagy számukra kényelmetlenséget okoz, kizárható a szállításból.

A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya utaztatása díjtalan.

Nem vehet részt az utazásban:

- kísérő nélkül 6 éven aluli gyermek,
- az ittas vagy bódult állapotban lévő személy,
- aki botrányosan vagy illemsértően viselkedik,
- aki kézipoggyásznak nem minősülő tárgyat kíván magával vinni,
- aki jégkrémmel, fagylalttal, poharas vagy felbontott itallal akar beszállni.

Az utasok kötelesek követni a kiszolgáló személyzet utasításait, valamint be kell tartaniuk a jelen feltételekben rögzítetteket. Az ezeket megszegők az utazásból kizárhatók, és az okozott károkat kötelesek megtéríteni.

[Ún. különleges esetekben /pl. éjszakai programok/ a BKV Zrt. előzetesen, az eseményt megelőzően legalább egy héttel részletes tájékoztatást tesz közzé a honlapján, amely tartalmazza az Üzletszabályzatban foglalt általános szabályoktól eltérő feltételeket, pl. az esemény időbeli tartamát, a menetjegyfajtákat és árakat, a felhasználhatóság időbeli hatályát, a menetjegyek visszaválthatóságát stb.. Ezekben az esetekben az Üzletszabályzatban foglaltaktól eltérő feltételek vonatkozásában a tájékoztatásban rögzített feltételek az irányadók.](#)

III.5.3. Zugligeti Libegő

A Zugligeti Libegő (a továbbiakban: Libegő) csak a helyszínen, a BKV Zrt. Libegő jegykiadó automatáinál vagy a szerződött partnereinél a Libegő büféiben váltott, érvényes menetjeggyel vehető igénybe. A Libegő szolgáltatásai igénybe vehetők a Budapest Card tulajdonosa által is, de ebben az esetben a Libegő völgy- és hegyállomásán található büféiben elhelyezett leolvasó készülékkel történt kártyaérvényesítéssel jogosult egyirányú vagy retúrjegyet igényelni a kártyatulajdonos. Az egyirányú utazásra jogosító felnőtt- és gyerekjegy egy hegymeneti vagy egy lejtmeneti utazásra, a felnőtt- és gyerek retúrjegy egyszeri oda- és visszautazásra jogosít üzemidőben, és a vásárlásától számított egy évig érvényes. A BKK Zrt. által értékesített egyéb menetjegyek és bérletek, az utazási igazolványok és egyéb, díjmentességre jogosító okmányok a Libegőre nem érvényesek!

10 fő vagy a feletti utasszám esetén a Libegő személyzete ún. csoportos menetjegyet nyomtathat, amely csak közös utazásra jogosít fel.

A Libegő viteldíjait a jelen Üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

Áfás számla a BKV Zrt. honlapján leírtak szerint igényelhető.

A gyermekek 3 éves kor alatt felnőtt ölében díjtalanul, 3 éves kortól 18 éves korig /a 19. életév betöltését megelőző napig/ gyermekjeggyel utazhatnak. 130 cm testmagasság alatti gyermekek csak teljes árú felnőttjeggyel rendelkező felnőtt kíséretével utazhatnak. Egy felnőtt legfeljebb kettő, 130 cm magasság alatti gyermeket kísérhet, vagy egy gyermeket és kézipoggyászt, pl. babakocsit vihet magával az utazás során.

Társaságunk a Libegőnél bizonyos időszakokban meghatározott személyek számára kedvezményt biztosíthat, melyet a BKV Zrt. a honlapján tesz közzé.

A menetjegy megvásárlásával az utas hozzájárul ahhoz, hogy a Libegő alsó és felső állomás kiszálló helyétől 50-100 méterre fixen telepített fényképezőgép róla – a fényképek általa történő megvásárlásának lehetővé tétele érdekében – fényképfelvételt készítsen. A fényképek a Libegő büféhelyiségeiben megvásárolhatók. Mind a megvásárolt, mind a meg nem vásárolt fényképfelvételek a nap végén, a nyitvatartási időt követően törlésre kerülnek. A fényképfelvételekhez kizárólag a helyszíni tájékoztatóban, illetve a BKV Zrt. honlapján megjelölt, rendszert üzemeltető vállalkozó mint adatkezelő és a vállalkozó partnere mint adatfeldolgozó jogosult hozzáférni. A fényképfelvételeket anonim módon tárolja a fényképezőrendszer szervere, sorszámmal és a felvétel időpontjával jelölve, a személyesen kért törlést, illetve a hatóság, bíróság által kért tárolást a szerver biztosítja, az nem listázható.

A fenti eljárásrendtől a következő esetekben lehetséges az eltérés:

- az utas kérésére a róla készült kép haladéktalanul törlésre kerül,
- amennyiben az utas kifejezetten kéri, hogy róla ne készüljön felvétel, illetve
- amennyiben a hatályos jogszabályoknak megfelelően hivatalos szerv kérésére kerül(nek) megőrzésre az elkészült felvétel(ek).

Az állomások bejáratánál kifüggesztett tájékoztató tábla tartalmazza az adatkezeléssel kapcsolatos részletes tájékoztatást az Üzletszabályzat jelen pontja szerinti tartalommal, különösen

- hogy a szolgáltatás igénybevételét fényképfelvétel készítés kíséri,
- hogy az utas miként tudja kérni, hogy ne készüljön róla felvétel.

A tájékoztató tábla tartalmazza továbbá a rendszert üzemeltető vállalkozó partnerének, valamint a rendszert üzemeltető vállalkozónak a nevét és elérhetőségét, ahol technikai kérdéseket lehet pontosítani, illetve hogy a kereskedelmi kérdésekkel kapcsolatos információk tekintetében a büfék személyzete az illetékes.

A menetjeggyel még nem rendelkező, de utazni szándékozó vagy – az utazás előtt – a megváltott menetjeggyel már rendelkező személy írásban kérelmezheti az állomás vezetőjénél, hogy róla ne készüljön fényképfelvétel. Ebben az esetben a BKV Zrt. részére – vele egyeztetett másik nyitvatartási napon – az írásbeli kérelem benyújtásától, illetve menetjeggyel már rendelkező utas esetén a menetjegy megváltásától számított 1 éven belül, a nyitvatartási idő kezdetekor a fényképezőgép beindítása nélkül biztosít utazási lehetőséget. Az utazás időtartama alatt a felszállóhelyeken tábla tájékoztatja a többi utast, hogy a fényképezőgép 1 órán keresztül nem működik, így az utasnak lehetősége van a fényképfelvétel készítés nélküli oda- és visszautazásra. Az írásbeli kérelemmel az utas hozzájárul, hogy a BKV Zrt. a kérelemben feltüntetett személyes adatait, az utazás időpontjának egyeztetése céljából kezelje. A kérelemben szereplő személyes adatokhoz kizárólag a BKV Zrt. jogosult hozzáférni. A BKV Zrt. a személyes adatokat az utazás napjáig, de legfeljebb 1 évig őrzi.

A fentiek szerinti adatkezeléssel kapcsolatosan az utasok jogaira és érvényesítésük rendjére, valamint a jogorvoslatra az Üzletszabályzat IV.2. pontjának Biztonságtechnikai megfigyelés című részében foglalt tájékoztatás az irányadó.

A menetjegyek visszaváltása csak abban az esetben lehetséges, ha a Libegő időjárási okok, műszaki hiba, áramszünet vagy egyéb, külső okhatósági zár miatt lehetséges-nem közlekedik. Ha emiatt részleges visszaváltásra van szükség (azaz az oda út megtételre került), a- retúrjegy és az egyirányú menetjegy árkülönbözetét a BKV Zrt. visszatéríti. Retúrjegy váltása esetén, amennyiben a visszautat a váltás napján üzemidőben nem tudja megkezdeni az utas, egy éven belül egy menetirányú utazásra azt felhasználhatja.

Libegőjegy visszaváltására a vásárlástól számított egy éven belül van lehetőség. Budapest Card és a Budapest Card Plus kártya beváltásával átvett Libegőjegy nem váltható vissza.

A menetjegyet elvesztése esetén a BKV Zrt. azt nem pótolja.

A menetjegyet az ellenőrzést végző személynek beszállás előtt át kell adni érvényesítésre.

Tartósnak ígérkező vihar, rossz időjárási körülmények esetén a Libegő üzemvezetői engedéllyel bezárhat, akár egész napra is.

Kevés utas esetén november 1. és március 31. között a BKV Zrt. dönthet úgy, hogy a Libegőt minden egész órákor indítja.

A kötélpálya székei fel- és leszállás közben is mozgásban vannak, ezért a Libegőt mindenki csak saját felelősségére veheti igénybe. A székek biztonsági korlátját az utazás kezdetén az utasnak kell lehajtania és az utazás alatt végig lehajtva kell tartania. A völgyállomási váró területén lévő bemutató szék használata javasolt minden először utazó utasunk számára.

Az utazásban résztvevőnek - a forgalom elől elzárt műszaki területre történő bejutás tiltása miatt - mindkét állomáson, minden esetben ki kell szállnia, még akkor is, ha az utas retúrjeggyel rendelkezik. Ilyen esetben a felszállóhelyen újból sorba kell állni.

Kézipoggyász, sí, szánkó, babakocsi, gyerekkerékpár szállítása: minden, jeggyel rendelkező utas legfeljebb 1 db 40x50x60cm méretű, 10 kg tömeget meg nem haladó kézipoggyászt, illetve 1 pár sílécet, sítotot díjtanul vihet magával. Babakocsit csak teljes árú jeggyel rendelkező felnőtt utas kézipoggyászként és összecsukott állapotban lehet szállítani. A kézipoggyász méretét meg nem haladó gyerekkerékpár vagy 1 db szánkó a 10. életévét betöltött utas kézipoggyászként szállítható. A feltüntetettnél nagyobb méretű, tömegű és számú kézipoggyász, vagy egyéb csomag (pl.: kerékpár) még díjfizetés ellenében sem szállítható. Amennyiben a Libegő személyzete úgy ítéli meg, hogy a fent említett eszközöket a tulajdonosa biztonságosan nem tudja magával vinni, megtagadhatja a csomag felvitelét, illetve az utazást. A menetjegy ebben az esetben is visszaváltható a helyszínen.

A kötélpálya székein élő állat (például kisebb testű kutya) csak teljes árú viteldíj ellenében, a kézipoggyász méretét meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki. Ettől eltérni szigorúan tilos. Ha az állat az utasokat magatartásával zavarja, vagy számukra kényelmetlenséget okoz, az állat kizárható a szállításból.

Tilos a Libegő alsó és felső állomásán:

- engedély nélkül árusítani, hirdetményt elhelyezni,
- a beszállásra kijelölt helyen érvényes menetjegy nélkül tartózkodni.

Utazás közben tilos:

- dohányozni,
- enni, inni,

- zajongani,
- a székek biztonsági korlátját felhajtani,
- a székre, vagy a lábtartóra felállni, túlságosan előrehajolni,
- a széket lengetni,
- a székből szemetet, illetve bármilyen tárgyat ledobni, és a pályát vagy tartozékait megrongálni.

Nem vehet részt az utazásban:

- teljes árú jeggyel rendelkező felnőtt kísérő nélkül a 10 éven aluli gyermek,
- az ittas vagy bódult állapotban lévő személy,
- aki a beszállásnál nem tud érvényes jegyet felmutatni,
- aki botrányosan vagy illemsértően viselkedik,
- aki kézipoggyásznak nem minősülő tárgyat kíván magával vinni,
- aki a személyzet megítélése szerint nem alkalmas a kézipoggyászána magával vitelére,
- aki jégkrémmel, fagyalattal, poharas vagy felbontott, nem visszazárható csomagolású dobozos vagy üveges itallal akar beszállni.

Csökkent mozgásképességű személyek a Libegőt csak saját felelősségükre használhatják, őket indokolt élet- és balesetvédelmi okból az utazásból ki lehet zárni. Az erről szóló döntés az üzemvezető hatáskörébe tartozik.

Az utasok kötelesek követni a kiszolgáló személyzet utasításait, valamint be kell tartaniuk a jelen feltételekben rögzítetteket. Az ezeket megszegők az utazásból kizárhatók, és az okozott károkat kötelesek megtéríteni.

Ún. különleges esetekben /pl. éjszakai programok/ a BKV Zrt. előzetesen, az eseményt megelőzően legalább egy héttel részletes tájékoztatást tesz közzé a honlapján, amely tartalmazza az Üzletszabályzatban foglalt általános szabályoktól eltérő feltételeket, pl. az esemény időbeli tartamát, a menetjegyfajtaikat és árakat, a felhasználhatóság időbeli hatályát, a menetjegyek visszaválthatóságát stb.. Ezekben az esetekben az Üzletszabályzatban foglaltaktól eltérő feltételek vonatkozásában a tájékoztatóban rögzített feltételek az irányadók.

III.5.4. Csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott midibusz szolgáltatás

Csökkent mozgásképességű személyek és – ha van kísérőjük – személyenként egy fő kísérő számára a BKV Zrt. speciális szolgáltatást nyújt háztól-házig történő szállítást biztosító, úgynevezett taxi-rendszerben üzemelő autóbusszjáráttal. A szolgáltatás igénybevétele során törekedni kell arra, hogy a szolgáltatást elsősorban az a csökkent mozgásképességű személy és kísérője vegye igénybe, aki úti célja elérését akadálymentes közösségi közlekedési eszköz igénybevételével nem tudja teljesíteni.

A szolgáltatás igénybevételét az arra jogosult személynek előzetesen telefonon jeleznie kell a BKK Zrt. ez ügyben illetékes diszpécserének a +36-70-390-3414-es telefonszámon.

Ez az autóbussz különleges díjszabással közlekedő, a személyszállítási közszolgáltatást kiegészítő, különjárat. Utazáshoz a mozgáskorlátozott személynek és a kísérőnek is rendelkeznie kell érvényes, a ~~Díjszabásban~~ díjszabásban felsorolt, jogosultságának megfelelő teljes árú, vagy kedvezményes jegyek, vagy bérletek valamelyikével.

III.5.5. Dunai menetrend szerinti hajó ~~vonaljárat~~ vonal- és átkelőjárat

Biztonsági okokból tilos a bejáróhídra és a kikötőpontra lépni a hajó kikötése előtt. A hajó kikötése előtt és menet közben a hajóról kiszállni, kiugrani, a vízbe ugrani szigorúan tilos.

A BKV Zrt. felhívja az utasok figyelmét, hogy abban az esetben, ha egy járat műszaki, technikai vagy egyéb okok miatt kimarad, a hajózási útvonalon sem a BKK Zrt., sem a BKV Zrt. nem szervez pótlást, tekintettel arra, hogy a hajójáratok által bejárt útvonallal érintett állomások részben vagy egészben azonos útvonalon számos szárazföldi alternatív közösségi közlekedési eszközzel és járáttal elérhetőek. Jégzajlás, vagy más okok miatt a hajójárat által érintett Duna-szakaszra vonatkozóan elrendelt részleges vagy teljes hajózási zárlat, vagy korlátozások idején a hajójáratok üzemeltetése pótlás nélkül szünetel. A szünetelésről, annak előrelátható időtartamáról és az elérhető alternatív közlekedési eszközökről az utasok az állomásokon, a BKK Zrt. honlapján és a BKK Zrt. utastájékoztatási rendszerein keresztül tájékoztatást kapnak.

III.5.6. BKK telebusz

A BKK Zrt. megrendelésében a BKV Zrt. egy teljes viszonylatot, vagy annak egyik végállomását is magában foglaló szakaszát teljes üzemidőben, vagy csak az üzemidő egy részében – a közösségi közlekedési igények gazdaságos kiszolgálása érdekében – igényvezérelt személyszállítási szolgáltatással is elláthatja, amely szolgáltatás a BKK telebusz elnevezést kapta. A szolgáltatás telefonon történő igénylése esetén előzetes regisztrációt követően vehető igénybe. A szolgáltatást a BKK Zrt. Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36- 1- 3255 -255) lehet megrendelni. A járat csak akkor közlekedik az igényvezérelt szolgáltatást nyújtó szakaszon, ha legalább egy utas előzetesen igényli. Amennyiben a járat fel- és leszállópontokat érint, akkor azok között nem állandó útvonalon közlekedik, hanem a lehetséges útszakaszok, fel- és leszállópontok közül csak azokat érinti, ahová vagy ahonnan utazási szándék jelentkezik.

BKK telebusz a teljes viszonylaton

Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatást az üzemidő azon részében, amikor a viszonylat teljes hosszára kiterjed, a BKK telebusz menetrendben tervezett indulási időpontjánál 30 perccel korábban szükséges megrendelni. A járat az útvonalán lévő megállóhelyeken is megállhat, amelyeket a menetrendben meghirdetett módon akár korlátozottan, egyik irányban csak felszállás céljából, másik irányban pedig csak leszállás céljából szolgálhat ki. A járat útvonalán csupán azokon a fel- és leszállópontokon áll meg, ahová konkrét, előre bejelentett utazási szándék irányul.

BKK telebusz a viszonylat egy szakaszán

Ha az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás csak a viszonylat egy szakaszára terjed ki a teljes üzemidőben, vagy az üzemidő egy részében, a viszonylat többi szakaszán pedig a menetrend szerinti időpontokban a járat mindig közlekedik, akkor a viszonylat igényvezérelt szakaszáról történő utazáskor a telefonszám hívásával, a menetrendben tervezett indulási időpontot megelőzően legkésőbb 30 perccel szükséges a szolgáltatást megrendelni. A viszonylat igényvezérelt szakaszára történő utazás esetén elegendő menet közben, egy előre kijelölt utolsó megállóhelyig, a járművezetőnek jelezni az igényt és az alapján a menetrendben rögzített időpontok szerint és útvonalon a BKK telebusz járat tovább közlekedik. A járat útvonalának igényvezérelt részén a menetrend szerint akár a megállóhelyeken, akár a fel- és leszállópontokon is megállhat, ahová konkrét, előre bejelentett utazási szándék irányul.

III.5.7. Dunai menetrend szerinti komp

A komp kikötése előtt és menet közben a kompról kiszállni, kiugrani, a vízbe ugrani szigorúan tilos.

A BKV Zrt. felhívja az utasok figyelmét, hogy abban az esetben, ha egy járat műszaki, technikai vagy egyéb okok miatt kimarad, sem a BKK Zrt., sem a BKV Zrt. nem szervez pótlást, tekintettel arra, hogy a kompok által bejárt útvonal nem pótolható ésszerűen más közlekedési eszközzel. Jégzajlás, vagy más okok miatt a komp által érintett Duna-szakaszra vonatkozóan elrendelt részleges vagy teljes hajózási zárlat, vagy korlátozások idején a kompok üzemeltetése pótlás nélkül szünetel. A szünetelésről, annak előrelátható időtartamáról az utasok az állomásokon, a BKK Zrt. honlapján és a BKK Zrt. utas-tájékoztatási rendszerein keresztül kapnak tájékoztatást.

III.5.8. Nosztalgiajáratok

A BKK Zrt. megrendelésében a BKV Zrt. a személyszállítási közszolgáltatások keretében meghirdetett nosztalgia járatokat is közlekedtet. A nosztalgia járatok kizárólag a ~~Díjszabásbandíjszabásban~~ meghatározott jegyekkel, bérletekkel, illetve a díjmentes utazás ~~Díjszabásbandíjszabásban~~ meghatározott feltételei alapján vehetők igénybe. A járműveken az aktuális utazási feltételek az érvényesek, azzal a kiegészítéssel, hogy az adott járműtípuson szállítható utasok számának betartása kötelező.

III.5.9. Budapesti Sétajárat

A Budapesti Sétajárat (a továbbiakban: Sétajárat) csak a BKV Zrt. honlapján meghatározott helyszínen és módon váltott ~~Sétajárat menetjeggyel~~ érvényes Sikló- és retúr Libegőjegy együttes megvásárlása és felmutatása esetén vehető igénybe. ~~Az autóbusz járat a Clark Ádám térről további megállók nélkül, közvetlenül szállítja az utasokat Zugligetbe és vissza. A megvásárolt jegyekkel együtt átvett Sétajárat~~ menetjegy (felnőtt- vagy gyermekjegy) csak egy retúr utazásra jogosít, és ~~csak a váltás évében~~ váltástól számított egy éven belül használható fel. A Sétajárat menetjegy önmagában nem érvényes, kizárólag az érvényes Sikló- és retúr Libegőjeggyel együtt használható.

A BKK Zrt. által értékesített egyéb jegyek és bérletek, az utazási igazolványok és az egyéb, díjmentességre jogosító okmányok a Sétajáratra nem érvényesek. ~~A BKV Zrt. egyéb, a honlapján közzétett kisérszolgáltatásaihoz nyújthat kedvezményes áron vagy térítésmentesen Sétajárat menetjegyet. Nyugdíjas kedvezmény a Sétajáraton történő utazáshoz nem vehető igénybe.~~

A Sétajárat igénybevételéhez szükséges Sikló és Libegő viteldíjait az Üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

Áfás számla a BKV Zrt. honlapján leírtak szerint igényelhető.

~~A Sikló- és retúr Libegőjegyet, valamint a Sétajárat menetjegyek visszaváltása csak műszaki hiba, forgalmi ok, vagy egyéb, előre nem látható ok miatt, a BKV Zrt. honlapján olvasató feltételek szerint lehetséges. A menetjegyet elvesztése esetén a BKV Zrt. nem pótolja. A Sétajárat menetjegyet, valamint a Sikló- és retúr Libegőjegyet az ellenőrzést végző személynek át kell adni érvényesítésre.~~

~~Gyermekek 3 éves kor betöltéséig díjtalanul, 3 éves kortól 15 éves korig gyermekjeggyel utazhatnak. A 15. életévet betöltött és annál idősebb utasok teljes árú felnőttjeggyel utazhatnak.~~

6 éven aluli gyermekek csak felnőtt kíséretében utazhatnak a **Budapesti** Sétajáraton. Egy felnőtt legfeljebb kettő, 3 éven aluli (3. életévét be nem töltött) gyermeket vihet magával.

Élő állat kézipoggyász méretet meg nem haladó zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki. A kutya zárt szállítóeszköz nélkül, tiszta állapotban, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható, ~~de számukra külön teljes árú menetjegy váltása szükséges.~~

Ha a kutya az utasokat magatartásával zavarja, vagy az utasok számára kényelmetlenséget okoz, kizárható a szállításból.

~~A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya utaztatása díjtalan.~~

Nem vehet részt, illetve kizárható az utazásból:

- kísérő nélkül 6 éven aluli gyermek,
- az ittas vagy bódult állapotban lévő személy,
- aki botrányosan vagy illemsértően viselkedik,
- aki a kézipoggyász méretét meghaladó tárgyat kíván magával vinni,
- aki jégkrémmel, fagyalttal, poharas vagy felbontott itallal akar beszállni.

Az utasok kötelesek követni a kiszolgáló személyzet utasításait, valamint be kell tartaniuk a jelen feltételekben rögzítetteket. Az ezen előírásokat megszegők az utazásból kizárhatók, és az okozott károkat kötelesek megtéríteni.

Ún. különleges esetekben /pl. éjszakai programok/ a BKK Zrt. előzetesen, az eseményt megelőzően legalább egy héttel részletes tájékoztatást tesz közzé a honlapján, amely tartalmazza az Üzletszabályzatban foglalt általános szabályoktól eltérő feltételeket, pl. az esemény időbeli tartamát, a menetjegyfajtaikat és árakat, a felhasználhatóság időbeli hatályát, a menetjegyek visszaválthatóságát stb.. Ezekben az esetekben az Üzletszabályzatban foglaltaktól eltérő feltételek vonatkozásában a tájékoztatásban rögzített feltételek az irányadók.

IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok

IV.1. Utastájékoztatás

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatokat a BKK Zrt. látja el. Ennek keretében tájékoztatja az utasokat a jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról. Arról is gondoskodik, hogy azok az információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, amelyek ahhoz szükségesek, hogy az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK Zrt. a BKK Zrt. által működtetett járatok menetrendjével kapcsolatban az utasokat nyomtatott formában tájékoztatja a megállóhelyeken. Ezen kívül a hálózat felépítésével és a járatokkal, átszállási kapcsolatokkal összefüggő, továbbá – mint jegy- és bérletértékesítő – a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a jegyek és bérletek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást a BKK Zrt. nyomtatott formában az üzletszabályzata 2. sz. mellékletében felsorolt tájékoztató pontokon ad, amelyek elérhetők a BKK Zrt. honlapján is.

A BKK Zrt. biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a BKK Zrt. az állomásokon, a járművekben, és a honlapján az utazási feltételek kivonatát közzéteszi.

A BKK Zrt. fenti feladatainak ellátásában az alábbiakban részletezettek szerint a BKK Zrt. is közreműködik.

A BKK Zrt. utastájékoztatási módozatai, és megjelenési formái:

- a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:
- a BKK Zrt. honlapján (www.bkk.hu),

- a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Zrt. Ügyfélközpontokban /ideértve a repülőtéri ügyfélszolgálatokat is/,
- BKK FUTÁR mobil alkalmazáson,
- a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálat (volt FŐVINFORM) honlapján (www.fovinform.hu, vagy www.bkk.hu/bkkinfo),
- információs táblákon,
- elektronikus kijelzővel felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken,
- egyéb média információkon keresztül.

b) szóbeli tájékoztatás:

- a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Zrt. Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255),
- a BKK Zrt. Ügyfélközpontokban /ideértve a repülőtéri ügyfélszolgálatokat is/.

c) hangos utastájékoztatás:

- a járműveken található hangosbemondókon keresztül,
- hangosítással felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, valamint
- metró és az MFAV esetében az állomásokon (ahol erre alkalmasak a feltételek) a BKK Zrt. és a BKV Zrt. – a közöttük lévő szerződés alapján – együttesen végez utastájékoztatást a BKK Zrt. által előzetesen megadott és meghatározott „szövegkönyv” alapján.

Rendkívüli helyzetekben a forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállóban, peronokon ~~vagy, csomópontokban,~~ állomásokon vagy végállomásokon) írott, szóbeli vagy hangos utastájékoztatást a BKV Zrt. vagy a BKK Zrt. ad.

IV.2. A szolgáltatás teljesítése

A BKV Zrt. menetrend alapján közlekedtetni a közforgalmú személyszállítást végző és a szerződéses járatát. A menetrend a szolgáltatás terve, amely meghatározza a járat megjelölését és tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb adatait, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket, valamint fel- és leszállópontokat, ahol a járat megáll,
- az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat,
- a csatlakozási, átszállási lehetőségeket,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, vagy azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól,
- a BKK Zrt. a menetrendet a honlapján közzéteszi, és annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat a BKK Zrt. az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja.

A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett értékek, amelyektől a forgalmi és műszaki körülmények függvényében eltérések lehetnek. A városi közlekedés sajátosságaiból eredő menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a BKK Zrt. és a BKV Zrt. felelősséget nem vállal.

Biztonságtechnikai megfigyelés

A BKK Zrt. mint közlekedésszervező és a BKV Zrt. mint személyszállítási közszolgáltatást végző szolgáltató a ~~vasút, trolibusz és autóbusz állomásokon~~ szolgáltatással összefüggésben a közforgalom számára nyitva álló helyen ~~járműveink,~~ a megállóhelyen, kikötőbent ~~területén található berendezéseknek, eszközöknek, az utasoknak,~~ valamint a ~~személyszállító vasúti járművek,~~

~~trolibuszok, az autóbuszok és a hajók, kompok belterében, a vasút, trolibusz és autóbusz-állomáson, hajóállomáson és megállóhelyen található berendezések, a személyszállító vasúti járművek, trolibusz, autóbusz, és a hajók, kompok, továbbá az utasok, valamint a BKV Zrt. munkavállalói és megbízottai -életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaika nemzeti vagyon~~ védelme céljából az Infotv. szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, továbbá az Sztv. ben meghatározott korlátozó rendelkezések betartásával jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül folytathat megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép és hangfelvételt kezelni, készíthet rögzített képfelvételt és kezelheti a rögzített képfelvételeket.

Képfelvétel a BKK Zrt. illetve a BKV Zrt. tulajdonában vagy jogszerű használatában álló területen, a közforgalom számára nyitva álló helyen, a vasúti pályahálózaton, személyszállítási szolgáltatás céljára alkalmazott járműveken, valamint a jegy- és bérletértékesítő berendezéseken készülhet.

Nem alkalmazható elektronikus megfigyelőrendszer olyan helyen, ahol a megfigyelés az emberi méltóságot sértheti, így különösen mosdóban, illemhelyen.

Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén – a vakok és gyengénlátók, valamint idegen nyelvűek számára is érzékeltetőértelmezhető módon – a BKK Zrt. és a BKV Zrt. köteles

a) a vasút-, hajó-, trolibusz- és az autóbusz-állomás és megállóhely bejáratánál,
b) a személyszállító vasúti járműre, hajóra, trolibuszra és az autóbuszra való felszállásra szolgáló peronoknál, valamint

c) a személyszállító vasúti járművön, hajón, trolibuszon és az autóbuszon figyelemfelhívó jelzést és ismertetést a személyes adatok kezeléséről tájékoztatást elhelyezni az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelésről, amennyiben. Amennyiben e helyeken az ismertetési helyek a tájékoztatás elhelyezésére elegendő terület nem áll rendelkezésre, a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép és hangfelvétel készítésének, tárolásának eljárásáról, az adatkezelés jogalapjáról, a felvétel tárolásának helyéről alkalmaznak, a tárolás időtartamáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvénynek az érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről szóló ismertetést nyomtatott módontájékoztatót a vasúti pályaudvarokon, az pályaudvaron, autóbusz-állomásokon, elektronikus állomáson, az üzletszabályzatában és honlapon kell hozzáférhetővé tenni. A BKV Zrt. esetében ennek ismertetését jelen IV.2. pont alábbi rendelkezései tartalmazzák.

A BKV Zrt. adatkezelésére vonatkozó szabályok ismertetése:

Az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelés, valamint a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép és hangfelvétel képfelvétel készítésének, tárolásának célja:

A ~~vasút, trolibusz és autóbusz állomáson BKV Zrt. szolgáltatásával összefüggésben a közforgalom számára nyitva álló helyen járműveinek, a megállóhelyen, kikötőben, valamint a személyszállító vasúti járművek, trolibuszok, az autóbuszok és a hajók, kompok belterében, a vasút, trolibusz és autóbusz állomáson, hajóállomáson és megállóhely területén található berendezések, a személyszállító vasúti járművek, trolibusz, autóbusz, és a hajók, kompok, továbbá az berendezéseknek, eszközöknek, az~~ utasok, valamint a BKV Zrt. munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaika nemzeti vagyon védelme.

Az adatkezelés jogalapja: az ~~európai parlament és tanács 2016/679. rendeletének általános adatvédelmi rendelet~~ 6. cikk (1) bekezdés a) pontja és az Sztv. 8. §-a.

A felvétel tárolásának helye: a műszaki adottságok függvényében a járművön vagy a központi szerveren.

A tárolás időtartama: ~~a~~

~~A rögzített kép, hang vagy kép és hangfelvételt felhasználás hiányában képfelvételt a rögzítéstől számított 16. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell. Felhasználásnak minősül, ha a rögzített kép, illetve hangfelvétel annak felhasználására bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra vagy bíróság, hatóság részére ilyen eljárás során benyújtásra kerül nem kerül sor.~~

~~Akinek jogát vagy jogos érdekét a kép, illetve hangfelvételt képfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 15 napon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy a kép illetve hangfelvételt képfelvételt annak kezelője ne semmisítse meg vagy ne törölje a fentiek szerint.~~

~~Bíróság vagy hatóság megkeresésére a rögzített kép, illetve hangfelvételt képfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. Ha a megkeresésre attól számított 72 órán belül, hogy a megsemmisítés vagy Ha a törlés mellőzését kérték, és az azt követő 30 napon belül nem kerül sor, és érkezik megkeresés a 15 napos megsemmisítési határidő leteltéig BKV Zrt.-hez, a rögzített kép illetve hangfelvételt meg kell semmisíteni, vagy képfelvételt törölni kell.~~

~~Ettől a fentiektől~~ eltérően, amennyiben ~~a~~ BKV Zrt. a szolgáltatását igénybe vevő személyeket, a működtetésében lévő berendezések használóit, a ~~szolgáltató~~ munkavállalóit, megbízottjait és a kezelésében lévő területeken tartózkodó személyeket, illetve poggyászaikat, a járműveket, berendezéseket és felszereléseket ért balesetek, káresetek körülményeinek, továbbá ~~az~~ BKV Zrt.-nél vagy rá vonatkozóan a BKK Zrt.-nél-nél vagy a BKÜ Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál tett panaszbejelentések kivizsgálása érdekében jár el, a következő szabályok irányadók a felvételek megőrzésére. Ezen vizsgálat idejére, de legfeljebb a felvétel rögzítésének időpontját követő ~~30~~60 napon belül a BKV Zrt. mentesül a felvételek rögzítéstől számított 16. napon történő törlésére, ~~illetve megsemmisítésére~~ vonatkozó kötelezettség alól, ~~feltéve, hogy az eseményt a rögzítéstől számított 15 napon belül részére bejelentették, vagy arról a BKV Zrt. más módon tudomást szerzett.~~

~~A vizsgálat~~vizsgálat során felhasznált ~~kép, hang vagy kép és hangfelvételt képfelvételt~~ a vizsgálat és az annak eredményeként tett intézkedések, illetve ~~lehetséges további jogorvoslati~~bírósági, hatósági eljárás esetén az azt lezáró határozat ~~ideértve a bírósági eljárást is~~ véglegessé válását vagy jogerőre emelkedését követő 15. napon ~~meg kell semmisíteni vagy~~ törölni kell.

A rendszert alkalmazó (üzemeltető) személye: a BKV Zrt.

Az adatok megismerésére jogosult személyek köre: az Sztv. 8. § (68) bekezdése alapján bíróság vagy hatóság megkeresésére a ~~rögzített kép, illetve hangfelvételt képfelvételt~~ a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. A fentiekén túl az adatokat a BKV Zrt. azon munkatársai ismerhetik meg, akiknek munkaköri kötelezettsége összefügg az adatkezelés céljának előmozdításával.

Az érintettek jogai és érvényesítésük rendje:

A BKV Zrt. indokolatlan késedelem nélkül, de a kérelem beérkezésétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet az alábbiak szerinti kérelem nyomán hozott intézkedésekről. Szükség esetén,

figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. A határidő meghosszabbításáról a BKV Zrt. a késedelem okainak megjelölésével a kérelem kézhezvételétől számított egy hónapon belül tájékoztatja az érintettet.

Az érintett jogait a BKV Zrt. felé az alábbi elérhetőségeken keresztül gyakorolhatja: levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11; telefonszám: +36-1/461-6500; e-mail: bkv@bkv.hu.

1. *Az adatokhoz való hozzáférés*

Az érintett jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon arról, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, amennyiben igen, jogosult arra, hogy tájékoztatást kapjon a személyes adatairól és az adatkezelés céljáról, a személyes adatok címzettjeiről, a személyes adatok tárolásának időtartamáról, a személyes adatok helyesbítése, törlése, kezelésének korlátozása iránti, valamint a jogorvoslati jogokról.

A BKV Zrt. az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát az érintett rendelkezésére bocsátja. Az érintett által kért további másolatokért az adminisztratív költségeken alapuló, ésszerű mértékű díjat számíthat fel. Ha az érintett elektronikus úton nyújtotta be kérelmét, az információkat széles körben használt elektronikus formában kell rendelkezésre bocsátani, kivéve, ha az érintett másként kéri.

2. *A személyes adatok helyesbítése*

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a BKV Zrt. indokolatlan késedelem nélkül helyesbítse a rá vonatkozó pontatlan személyes adatokat. Figyelembe véve az adatkezelés célját, az érintett jogosult arra, hogy kérje a hiányos személyes adatok kiegészítését.

3. *A személyes adatok törlése*

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a BKV Zrt. indokolatlan késedelem nélkül törölje a rá vonatkozó személyes adatokat, amennyiben az alábbi indokok valamelyike fennáll:

- a személyes adatokra már nincs szükség abból a célból, amelyből azokat gyűjtötték vagy más módon kezelték;
- az érintett a személyes adat kezelésére adott hozzájárulását visszavonja és az adatkezelésnek nincs más jogalapja;
- az érintett tiltakozik az adatkezelés ellen és nincs elsőbbséget élvező jogszerű ok az adatkezelésre;
- a személyes adatokat jogellenesen kezelték;
- a személyes adatokat a BKV Zrt.-re alkalmazandó uniós vagy tagállami jogban előírt jogi kötelezettség teljesítéséhez törölni kell.

A BKV Zrt. a személyes adatot nem törli, amennyiben az adatkezelés szükséges:

- a véleménynyilvánítás szabadságához és a tájékozódáshoz való jog gyakorlása céljából;
- a személyes adatok kezelését előíró, BKV Zrt.-re alkalmazandó uniós vagy tagállami jog szerinti kötelezettség teljesítésére, közérdekből vagy közhatalmi jogosítvány gyakorlása keretében végzett feladat végrehajtása céljából;
- népegészségügyi területet érintő közérdek alapján;
- közérdekű archiválás céljából, tudományos és történelmi kutatás céljából vagy statisztikai célból, amennyiben az érintett törléshez való joga

- valószínűsíthetően lehetetlenné tenné vagy komolyan veszélyeztetné az adatkezelést;
- jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez.

4. *A személyes adatok kezelésének korlátozása*

Az érintett jogosult arra, hogy kérésére a BKV Zrt. korlátozza az adatkezelést, ha az alábbiak valamelyike teljesül:

- az érintett vitatja a személyes adatok pontosságát, ebben az esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amely lehetővé teszi, hogy a BKV Zrt. ellenőrizze a személyes adatok pontosságát;
- az adatkezelés jogellenes és az érintett ellenzi a személyes adatok törlését, és ehelyett kéri azok felhasználásának korlátozását;
- a BKV Zrt.-nek már nincs szüksége a személyes adatokra az adatkezelés céljából, de az érintett igényli azokat jogi igényének előterjesztéséhez, érvényesítéséhez vagy védelméhez;
- az érintett tiltakozott az adatkezelés ellen; ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg megállapításra nem kerül, hogy a BKV Zrt. jogos indokai elsőbbséget élveznek-e az érintett jogos indokaival szemben;

A BKV Zrt. az érintettet, akinek kérésére az adatkezelést korlátozták, az adatkezelés korlátozásának feloldásáról előzetesen tájékoztatja.

5. *A személyes adatok helyesbítéséhez, törléséhez, illetve az adatkezelés korlátozásához kapcsolódó értesítési kötelezettség*

A BKV Zrt. minden olyan címzettet tájékoztat a személyes adatok helyesbítéséről, törléséről, illetve kezelésének korlátozásáról, akivel, illetve amellyel a személyes adatot közölték, kivéve, ha ez lehetetlennek bizonyul vagy aránytalanul nagy erőfeszítést igényel. Az érintettet kérésére a BKV Zrt. tájékoztatja e címzettekről.

6. *Adathordozhatóság*

Az érintett jogosult arra, hogy a rá vonatkozó, általa a BKV Zrt. rendelkezésére bocsátott személyes adatokat tagolt, széles körben használt, géppel olvasható formátumban megkapja, továbbá jogosult arra, hogy ezeket az adatokat egy másik adatkezelőnek továbbítsa anélkül, hogy ezt akadályozná a BKV Zrt., ha az adatkezelés az érintett hozzájárulásán vagy szerződésen alapul; vagy az adatkezelés automatizált módon történik.

Az érintett az adathordozhatósághoz való jog gyakorlása során jogosult arra, hogy – ha ez technikailag megvalósítható – kérje a személyes adatok adatkezelők közötti közvetlen továbbítását.

7. *A hozzájárulás visszavonása*

Amennyiben az adatkezelés az érintett hozzájárulásán alapul, az érintett hozzájárulását bármikor visszavonhatja. A visszavonás nem érinti a visszavonás előtt a hozzájárulás alapján végrehajtott adatkezelés jogszerűségét.

8. Adatkezelésért felelős és az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei:

8.1. Adatkezelésért felelős

A BKV Zrt. az adott adatkezelési célt végrehajtó szervezeti egységei.

8.2. Adatvédelmi tisztviselő elérhetőségei

Név: dr. Anga László
Telefonszám: +36 (1) 461-6500
E-mail cím: adatvedelem@bkv.hu

9. Adatbiztonság:

Tájékoztatjuk, hogy a BKV Zrt. a vonatkozó belső szabályozásai, különösen a Társasági Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, az Informatikai Biztonsági Szabályzat és az Iratkezelési Szabályzat útján gondoskodik a személyes adatok biztonságáról, és megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket, illetve kialakítja azokat az eljárási szabályokat, melyek az általános adatvédelmi rendelet, valamint az egyéb adat- és titokvédelmi szabályok érvényre juttatásához szükségesek.

A BKV Zrt. a személyes adatokat a legnagyobb körültekintéssel, szigorúan bizalmasan, csak a szolgáltatások igénybevételéhez szükséges mértékben, hozzájárulás esetén az adott személy rendelkezéseinek megfelelően kezeli. A BKV Zrt. biztosítja, hogy a kezelt személyes adat:

- a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága),
- az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás),
- hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége),
- változatlanága igazolható legyen (adatintegritás).

8.10. Jogorvoslat

Az érintett a jogainak megsértése esetén bírósághoz fordulhat. A pert az érintett - választása szerint - a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti törvényszék előtt is megindíthatja.

Az érintett jogosult a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (a továbbiakban: Hatóság) személyes adatainak kezelésével kapcsolatosan panaszt benyújtani. A Hatóságnál bejelentéssel bárki vizsgálatot kezdeményezhet arra hivatkozással, hogy személyes adatok kezelésével kapcsolatban jogsérelem következett be, vagy annak közvetlen veszélye fennáll. A Hatóság elérhetőségei: ~~www.naih.hu;~~ ugyfelszolgalat@naih.hu; az alábbiak:

Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság

Székhely: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C.

Levelezési cím: 1350 Budapest, Pf.: 5.

Telefon: +3613911400

Fax: +3613911400

E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Honlap: <http://www.naih.hu>

Kép- és hangfelvétel készítése

Nem magáncélú képfelvétel készítésére engedély a BKK Zrt.-től, vagy a BKV Zrt.-től levélben (papír, vagy elektronikus alapú) kérhető – annak függvényében, hogy kié az érintett terület/jármű – a kérelmező adatainak, elérhetőségének, valamint a forgatás, illetve fotózás körülményeinek, céljának megadásával, reklám- és játékfilmek esetében a forgatandó film forgatókönyvének, szinopszisének ismertetésével.

A BKV Zrt.-t érintő forgatási és fotózási engedély a BKV Zrt. Tájékoztatási Osztályától papír alapú, vagy a sajto@bkv.hu címre küldött elektronikus levélben kérhető.

A felvét elkészítés kizárólag akkor engedélyezhető, ha:

- a BKK Zrt. és a BKV Zrt., valamint a közösségi közlekedés megítélését nem rontja,
- kommunikációs szempontból támogatható,
- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos a feszültség alatti pályán, a mozgólépcsőn utasforgalomban, vagy a vezetőfülkében való felvét elkészítés stb.),
- összhangban van a biztonsági és vagyonvédelmi szempontokkal.

A fenti feltételek megléte esetén, előzetes, írásos hozzájárulás birtokában lehet járműveken, utasforgalmi területeken nem magáncélú forgatási, illetve fotózási tevékenységet végezni.

A nem magáncélú forgatás és fotózás térítési díját a BKV Zrt. állapítja meg a terület-, eszköz- és szakmai segítség igényének, szükségességének figyelembevételével, a felvét elkészítésre fordított idő függvényében.

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni az Infotv.-ben foglaltakra a Ptk. képfelvételre vonatkozó szabályaira, amely szerint személyes adat /így különösen képfelvétel/ főszabályként az érintettek – azaz jelen esetben a kép és hangfelvételen szereplők – szereplők – előzetes és kifejezett hozzájárulásával kezelhető, készíthető és kezelhető, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat az Infotv.-egyéb vonatkozó előírt adatvédelmi előírások szerint kell kezelnie. A készített képfelvételek jogszerűségéért és felhasználásáért a BKV Zrt. minden felelősségét kizárja.

IV.3. A BKV Zrt. és partner biztosítói, valamint a közlekedésszervező fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei

A BKV Zrt. és partner biztosítói elérhetőségei:

Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Budapest VII., Akácfa utca 15.

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.

E-mail: bkv@bkv.hu

Telefon: 06-1-461-6500

Honlap: <http://www.bkv.hu>

BKV Zrt. Forgalombiztonsági és Üzemeltetési Szolgálat

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.
Telefon: 06-1-461-6634 , 06-1- 461-6500/244-69
Fax: 06-1-461-6500/243-19

UNIQA Biztosító Zrt.

Központi ügyfélszolgálat

Cím: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74.
Telefon: +36-1-20/30/70-544-5555
Rövid hívószám: 1418
Fax: +36-1-238-6060
E-mail: info@uniqa.hu

Nyitva tartás/személyes ügyfélszolgálat:
Hétfő- szerda: 8.00 - 17.00 óráig
Csütörtök: 8.00 - 20.00 óráig
Péntek: 8.00 - 16.00 óráig

Generali Biztosító Zrt.

Internet: www.general.hu
E-mail: general.hu@general.com
Telefonos ügyfélszolgálat: +36-1-452-3333
Személyesen a www.general.hu honlapon megadott ügyfélszolgálaton
Levelezési cím: Generali Biztosító Zrt. Dokumentum Kezelő Központ – 7602 Pécs, Pf.: 888

A közlekedésszervezőnek a személyszállítási közszolgáltatás teljesítésével kapcsolatos elérhetősége:

Központi Ügyfélszolgálat

Levelezési cím: 1241 Budapest, Pf. 200.
E-mail: bkk@bkk.hu
Telefon: +36-1-3-255-255 (06-1-BKK-BKK billentyű kombináció)
Fax: +36-1-~~235-1040~~30-774-1001

Személyes ügyélfogadás: a BKK Zrt. központi Ügyfélszolgálatán
Budapest VII., Rumbach Sebestyén utca 19-21. (Rumbach Center irodaház földszint)

V. A BKV Zrt. járművein használatos jegyek, bérletek, bérletigazolványok, jegyellenőrzés

A BKV Zrt. járataira a közlekedésszervező által értékesített, előre váltott vonal- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal, (a teljes árú bérletek esetében bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevelemmel vagy kártya formátumú vezetői engedély egyikével) vagy diákigazolvánnyal (ennek hiányában az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazolással, amely 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes), útlevelemmel (tanulóbérlethez 14 éves kor alatt állampolgársági megkötés nélkül, 16 éves korig a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkezők esetében), arckép nélküli bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni, amelyek részletesen a BKK Zrt. Üzletszabályzatában, illetve a [Díjszabásbandíjszabásban](#) kerülnek ismertetésre. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak, vagy ha a

járművön a jegyváltás biztosított, továbbá kivételt képeznek a meghirdetett feltételek szerint díjmentesen igénybe vehető járatok.

A ~~Zugligeti~~ Libegő, a ~~Budavári~~ Sikló és a ~~Budapesti~~ Sétajárat jegyeivel és azok ellenőrzésével kapcsolatos tudnivalók jelen Üzletszabályzatban külön kerültek megfogalmazásra, e járművekre a BKK Zrt. Üzletszabályzata, illetve ~~Díjszabás~~díjszabása nem vonatkozik.

V.1. A BKK Zrt. Üzletszabályzata, illetve ~~Díjszabás~~díjszabása részletesen tartalmazza az alábbiakat:

- a BKK Zrt. által kibocsátott jegyek, bérletek, bérletigazolványok típusait,
- a jegykezeléssel kapcsolatos szabályokat,
- a jegyvásárlást,
- a jegykezelő készülékek használatát,
- a visszaváltás szabályait,
- a csere szabályait,
- a pótdíjazást.

V.2. A BKV Zrt. által kibocsátott jegyek típusai:

- Budavári Sikló jegyek,
- Zugligeti Libegő jegyek,
- Budapesti Sétajárat jegyek.

V.3. ~~Járművezetői~~Jármű személyzete által végzett jegyárusítás:

A járművezetők a helyszínen váltott vonaljegyeket a jegyvásárlási lehetőséget hirdető tájékoztatóval ellátott ~~autóbuszokon, villamosokon és trolibuszokon~~járműveken értékesítik. A Budapest Liszt Ferenc nemzetközi repülőtérrel közvetlenül Budapest belvárosába közlekedő autóbuszjáraton a járművezetők repülőtéri vonaljegyét árusítanak a tájékoztatónak megfelelően. A helyszínen váltott vonaljegy ára magasabb lehet, mint az elővételben vásárolt, ~~kivéve~~.

A hajó vonal- és átkelőjáratokon, illetve réven érvényes, egyszeri utazásra szolgáló jegyek, továbbá a Budapesti Sétajárat esetében, nosztalgiajáratokon a nosztalgiajegyek a jármű személyzeténél is megválthatók.

A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni, mert a járművezető váltópénzzel nem rendelkezik.

V.4. Jegyellenőrzés

Jegyellenőrzési tevékenységet a BKK Zrt., illetve szerződött partnereinek munkavállalói, elsőajtós felszállási rend esetén a járművezető, továbbá a dunai menetrend szerinti hajó- és kompjáratokon a személyzet végez.

A jegyellenőrzés részletes szabályait a BKK Zrt. Üzletszabályzata tartalmazza.

VI. Felek jogai és kötelezettségei

A BKV Zrt. köteles az utast ~~a személyszállítási üzletszabályzatban~~ az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a BKV Zrt. járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, valamint a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas csak a végállomásokon, illetve a megállóokban, vagy fel- és leszállópontokon szállhat fel a járművekre, illetve le a járművekről.

Az utas a személyszállítás során nem zavarhatja a közlekedés biztonságát, az utastársak kényelmét és nyugalmát, köteles megővni a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét. Utazása során köteles kapaszkodni, valamint biztonságosan elhelyezni a kézipoggyászt, engedélyezett egyéb poggyászt és eszközeit oly módon, hogy vészfékezés esetén is minimalizálja a lehetséges személyi és tárgyi sérüléseket és egyéb következményeket.

Az állomáson és a megállóhelyeken való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a BKV Zrt. Üzletszabályzatának III. fejezete tartalmazza.

VII. A kézipoggyász, élő állat, egyebek szállításának szabályai

VII.1. Kézipoggyász szállítás

Az utas a tömegét és méretét tekintve – külső segítség igénybevétele nélkül – saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, biztonságos kapaszkodást, a saját, valamint a többi utas mozgását, utazását és ülőhely használatát nem akadályozó kézipoggyászt szállíthat díjtalanul. A szállított csomagok összmérete nem haladhatja meg a két kézipoggyász méretét, amely vagy 2 db 40x50x80 cm-es, vagy 2 db 20x20x200 cm-es vagy 1 db 40x50x80 cm-es és 1 db 20x20x200 cm-es méretbe befér.

Amennyiben az előbbiekből csak egy befoglaló méretet használ fel az utas, akkor – mérethatártól függetlenül – az alább felsoroltak közül legfeljebb további 1 db-ot szállíthat díjtalanul: szánkó, síléc, babakocsi, kisméretű kerékpár, összecsucokott kerékpár, valamint köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40x40x200 cm befoglaló méretig, illetve monocikli legfeljebb 100x100x20 cm befoglaló méretig. A szállítható babakocsik száma – a többi utast is figyelembe véve – a jármű befogadóképességét nem haladhatja meg. A szállítható babakocsi a kereskedelemben kapható babakocsi tömeg- és mérethatárait nem lépheti át. A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely az imént felsorolt feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve kézipoggyász méretét meg nem haladó táskában szállítható.

Hátizsákkal közlekedő utasoknak – a többi utasra való tekintettel – a járműveken a hátizsákot kézben kell szállítaniuk.

A járműveken nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, [jogszámban meghatározott kivételtől eltekintve](#) töltött lőfegyver, táblás üveg), de ide sorolandók mindazon anyagok is, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személyeknek biztonságosan kell elhelyezkedniük a többi utas és a saját egészségük, valamint testi épségük védelme érdekében. Az utazás akkor kezdhető meg, ha a kerekesszék és az egyéb mozgást segítő eszköz befér a számukra kialakított helyre, valamint a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy és eszközének együttes tömege nem haladja meg a 250 kg-ot.

Kerekesszék a [Zugligeti](#) Libegőn nem, a [Budapesti](#) Sétajáraton pedig csak az első járművön, összecukott állapotban szállítható.

VII.2. Élő állatok szállítása

Élő állat kézipoggyász méretét meg nem haladó, állatok szállítására alkalmas zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki, illetve az utasok ruházata, poggyásza vagy a jármű nem szennyeződik be.

Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően (ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, díjfizetés ellenében szállítható.

Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával és kérésre azt a szolgálatban lévő személyzetnek fel kell mutatnia.

A kutyaszállítás díja – a kutya méretétől függetlenül – a hajó [vonaljáraton](#) [vonal- és átkelőjáraton](#) a hajó vonaljegy, illetve révátkelésnél a teljes árú rév személyjegy, a Budapest Liszt Ferenc nemzetközi repülőtérrel közvetlenül Budapest belvárosába közlekedő autóbusszjáraton a repülőtéri vonaljegy árával egyezik meg, más járaton azonos az adott távolságra érvényes teljes árú menetdíj árával, de legfeljebb a vonaljegy árával. Kutyaszállításra 24 órás jegy, 72 órás jegy, hetijegy és 5/30-as napijegy is használható. A kutya részére havi kutyabérlet váltható. A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya utaztatása díjtalan.

Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem szállítható. Egy utas- csak egy kutyát szállíthat. Ha több utas is szállít kutyát egy járművön (kocsinként) legfeljebb annyi kutya szállítható, amennyi peronnal az adott jármű rendelkezik. A segítő kutyákra- az egy járművön (kocsinként) szállítható kutyák számára vonatkozó korlátozást nem kell alkalmazni. Minden esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak. Amennyiben a szállított kutya viselkedése a többi utast zavarja vagy veszélyezteti, a BKV Zrt. vagy a többi jegyellenőrzésre jogosult személy az utast a kutyával együtt kizárhatja az utazásból.

VII.3. Kerékpár szállítása

Kerékpárt szállítani a BKV Zrt. járművein a menetrendben vagy hirdetményben megjelentetett feltételekkel, a meghirdetett járatokon, az arra kijelölt helyen és időben szabad. [Egy utas csak egy kerékpárt szállíthat.](#) A kerekesszékekkel és a babakocsi utazók a kerékpárosokkal szemben előnyt élveznek, ha azonos felszállási helyen szállnak fel. Amennyiben az előbb felsorolt utazók eltérő helyen szállnak fel, akkor közülük a korábbi megállóhelyen felszállókat köteles a BKV Zrt.

elszállítani. A járművezető megtilthatja a kerékpárral való felszállást zsúfoltság, vagy az utasok akadályoztatása esetén. A szállítható kerékpárok száma – a többi utast is figyelembe véve – a jármű befogadóképességét nem haladhatja meg. A szállítható kerékpár a kereskedelemben kapható kerékpár tömegénél nem lehet nehezebb, mérete nem haladhatja meg a 180x130x70 centimétert.

A kerékpárt szállító utas felelős a biztonságos, tiszta és balesetmentes kerékpárszállításért, a szállítás teljes ideje alatt.

Ahol engedélyezett, ott a kerékpár a BKK Zrt. díjszabása szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel szállítható.

Kisméretű kerékpár kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálja meg, illetve nem szennyezi be. A szülőkormányos, kiegészítő elemekkel (pl. napernyővel) ellátott, speciális kerékpárt csak akkor lehet szállítani, ha nem haladja meg a normál kézipoggyász méretét, valamint, éles, kiálló és egyéb sérülést okozó elemekkel nem rendelkezik, ~~vagy az esetleges éles, kiálló vagy egyéb, sérülést okozó elemeket leszerelik róla.~~

Egyes közösségi közlekedési ágazatokra vonatkozó részletes kerékpár szállítási szabályok a következők.

VII.3.1. Fogaskerekű

Kerékpár a fogaskerekű minden szerelvényén a kijelölt kocsiban, a piktogrammal jelzett kocsiszakaszban, a kerékpárszállító állványon stabilan rögzítve szállítható, ~~a Díjszabás szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel.~~ A kijelölt kocsiszakaszban legfeljebb 16 db. kerékpár szállítható egyszerre.

VII.3.2. Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás

Kerékpár ~~az arra alkalmas helyen,~~ hajónként előre meghirdetett mennyiségben ~~megengedett, a Díjszabás szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel~~ szállítható.

VII.3.3. Villamos, autóbusz, trolibusz és BKK telebusz

A kerékpár szállítása megállóhelyi és járművön elhelyezett hirdetménybe foglalt feltételekkel, az előre meghirdetett vonalakon és időszakokban, piktogrammal jelzett járműveken, az arra kijelölt helyen, járművenként előre meghirdetett mennyiségben megengedett. ~~Egy utas egy kerékpárt szállíthat, amelyhez külön egy vonal vagy gyűjtőjegy érvényesítése, vagy kerékpár bérlet szükséges. A kezelt menetjegy, illetve kerékpár bérlet a kerékpárszállításra meghirdetett vonal teljes hosszán érvényes.~~

Az utasokat a BKV Zrt. a megállóhelyen és járműveken kerékpár piktogram elhelyezésével egyértelműen tájékoztatja a kerékpárok szállíthatóságáról. ~~A kerékpárral felszálló utas felelős a biztonságos, tiszta és balesetmentes kerékpárszállításért a szállítás teljes időtartama alatt.~~ Az utas köteles ~~továbbá~~ a kerékpárt megfelelően rögzíteni a járműveken az erre a célra rendszeresített eszközhöz.

VII.3.4. Metró és MFAV

A metrón illetve földalattin kerékpár nem szállítható, kivéve a kézipoggyászként szállítható kerékpárt és a kisméretű kerékpárt.

VII.3.5. Budavári Sikló, Zugligeti Libegő

A ~~siklón~~Siklón és ~~libegőn~~Libegőn kerékpár nem szállítható.

VII.3.6. Dunai menetrend szerinti komp

Kerékpár ~~szállítása~~a dunai menetrend szerinti kompon megengedett, a Díjszabás szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel szállítható.

VII.3.7. Budapesti Sétajárat

A Budapesti Sétajáraton kerékpár nem szállítható, ide nem értve a VII.3. pontban leírtaknak megfelelő kisméretű kerékpárt.

VIII. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályai

A BKV Zrt., illetve a közlekedésszervező működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos utaspanaszokat a közlekedésszervezőhöz kell bejelenteni. A panaszokat az utas bejelentheti személyesen, telefonon, telefaxon, postai úton, valamint elektronikus levélben az Ügyfélszolgálaton vagy annak elérhetőségein. Közvetlenül a BKV Zrt.-hez érkező utaspanaszokat a társaság haladéktalanul megküldi a közlekedésszervezőnek. A BKV Zrt. tevékenységét, szolgáltatásait érintő utaspanaszokat a közlekedésszervező megválaszolásra a BKV Zrt. illetékes szervezeti egységeihez továbbítja, a választ az utassal a közlekedésszervező közli.

Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők:

Személyesen:

- a BKK Zrt. ~~központi és reptéri ügyfélszolgálatain~~Központi és Repülőtéri Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban

Telefonon:

- ~~az Ügyfélszolgálat telefonszámain~~
- a telefonos ügyfélszolgálat telefonszámán

Írásban:

- levélben: az ~~Ügyfélszolgálat~~ügyfélszolgálat címére
- telefaxon: az ~~Ügyfélszolgálat~~ügyfélszolgálat faxszámára
- elektronikus úton (e-mail): az ~~Ügyfélszolgálat~~ügyfélszolgálat e-mail címére
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a BKK Zrt. hivatalos pénztáraiban, a forgalmi ügyeleteken, a ~~központi, reptéri~~Központi, Repülőtéri és pótdíj Ügyfélszolgálatain és az Ügyfélközpontokban)

A fenti hivatalos csatornákon érkezett bejelentésekre a BKK Zrt. írásos választ – a szóban előterjesztett bejelentések kivételével – a bejelentéssel azonos csatornán küldi meg, a postai válaszokat minden esetben könyvelt küldeményként adja fel.

A szóban előterjesztett – személyesen vagy telefonon tett – bejelentésekre a BKK Zrt. írásos válaszát az ügyfél választása szerint e-mailen vagy postán küldi meg.

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az Ügyfélszolgálat megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a BKK Zrt.-hez történő érkezés napja. A szóban bejelentett panaszokról, észrevételekről – amennyiben azt azonnal elintézni nem lehet – a BKK Zrt. jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Minőségbiztosítási okból a hívásokat a BKK Zrt. rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó ügyfél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában vagy írásban tudja rendezni.

Amennyiben az ügyfél a beszélgetés rögzített hanganyagának részére történő kiadását kéri, akkor az adott hívást szükséges pontosan beazonosítani, mégpedig a hívás kezdetének perc pontosságú idejével, valamint a hívó fél telefonszámának megadásával (amennyiben a hívószám küldése engedélyezve volt). A BKK a hívások hanganyagát e-mail útján bocsátja ügyfelei rendelkezésére.

A panaszra, bejelentésre a BKK Zrt. írásban válaszol, kivéve, ha a telefonon, vagy szóban tett bejelentést azonnal elintézi, illetve, ha az ügyfél nem kér választ.

Névtelen bejelentésre a BKK Zrt. írásos választ nem ad. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyből nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét.

A BKK a Facebook oldalon csak az információkéréseket, észrevételeket kezeli, az itt benyújtott egyedi jogsérelemet tartalmazó panaszok esetén a BKK Zrt. a válaszadást mellőzi, de tájékoztatja az utast a panaszok megtételének tényleges lehetőségeiről.

A BKK Zrt. egy hónapon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra. A BKK Zrt. a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a válaszadásra megadott fenti határidőt a BKK Zrt. tartani tudja.

Kapcsolat nélkülinek kell tekintetni azokat az észrevételeket, amelyeknél a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a bejelentésből sem állapítható meg. Ebben az esetben a közlekedésszervező a válaszadást mellőzi.

A BKK Zrt. a további esetekben a bejelentést, panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszadást mellőzi:

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 3 hónapnál régebben történt, autóbuszos személyszállítással kapcsolatos eseményre vonatkozik,
- amennyiben az ismételt bejelentés új tényállítást nem tartalmaz az ügyfél által korábban előterjesztetthez képest, és azt a BKK Zrt. a rá vonatkozó kötelezettségeknek maradéktalanul eleget téve már teljes körűen megválaszolta,
- amennyiben az észrevétel trágár kifejezéseket tartalmaz és abból érdemi panasz nem vehető ki.

A vasúti személyszállítást vagy az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, illetve az autóbuszos hatóságnál, ha álláspontja szerint a BKV Zrt. vagy a közlekedésszervező megsértette az Sztv. 17. § (1) vagy (3) bekezdését. A panasz – személyesen, postai vagy elektronikus úton, ideértve az elektronikus levelet (e-mail) is – abban az esetben terjeszthető elő, ha a panaszos a BKV Zrt. vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

Vasúti személyszállítás esetén panaszt benyújtani a BKV Zrt. vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet. A BKV Zrt. vagy a közlekedésszervező a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben a vasúti igazgatási szervhez fordulhat. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv visszautasítja. A BKV Zrt. vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a vasúti igazgatási szerv hiánypótlási felhívást bocsát ki. A vasúti igazgatási szerv a bejelentésnek minősülő beadványok megtételének elősegítése érdekében honlapján is közzéteszi a panasz megtételére szolgáló űrlapot.

Autóbuszos személyszállítás esetén panaszt benyújtani a BKV Zrt. vagy közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében (a továbbiakban: panaszkezelési szabályzat) az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet az autóbuszos hatóságnál. A BKV Zrt. vagy a közlekedésszervező a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben az autóbuszos hatósághoz fordulhat. E határidőn túl az autóbuszos hatósághoz benyújtott panaszokat az autóbuszos közlekedési hatóság visszautasítja. A BKV Zrt. vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában az autóbuszos hatóság hiánypótlási felhívást bocsát ki. A panasz kivizsgálása során az autóbuszos hatóság a tényállás tisztázása érdekében több ízben is bocsáthat ki hiánypótlásra felhívást. Az autóbuszos hatóság abban az esetben is visszautasítja a kérelmet, ha az nem az előterjesztésre jogosulttól származik.

[Az ügyfelek által a beadványaikkal kapcsolatban megadott személyes adataik BKV Zrt. által történő kezelésére vonatkozó tájékoztatások a honlapunkon az alábbi elérhetőségen találhatóak:
\[https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok.\]\(https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok\)](https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok)

IX. Talált tárgyak kezelése

A BKV Zrt. járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, peronokon, állomásokon stb. - talált tárgyakat a BKV Zrt. kezeli.

Talált tárgy leadása történhet a járművezetőnél, a személyzettel működő végállomáson, a metró állomásokon, vagy a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében és a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban és Központi ügyfélszolgálatán. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11.00 óra után lehet a BKV Zrt. közzétett elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen az alább megjelölt, a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében.

Beszállítás után a megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának, a 1072 Budapest, VII. Akácfa u. 18. szám alatt történik.

A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a forgalmi ügyeleteken is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat a szolgálati helyen keresi.

A talált tárgyak kiadása a BKV Zrt. feladata a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismert, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A BKV Zrt.-nél tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél) bemutatása és egyszeri kezelési költség (egy előreváltott vonaljegy mindenkori ára) megfizetése szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait, a rokonai kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

[Az ügyfelek által a beadványaikkal kapcsolatban megadott személyes adataik BKV Zrt. által történő kezelésére vonatkozó tájékoztatások a honlapunkon az alábbi elérhetőségen találhatóak:](https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok)
[https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok.](https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok)

X. A felelősségviselés szabályai

A BKV Zrt. felelős, amennyiben az utas a biztonságos utazás szabályainak betartása mellett a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy kísérő nélkül vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a BKV Zrt. 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, ezen kívül csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a BKV Zrt. felróható magatartása okozta.

A BKV Zrt. a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye. A BKV Zrt. a felelősség alól akkor is mentesül, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a BKV Zrt. személyszállítási tevékenysége körén kívül esik.

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

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, járműben, a jármű utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a BKV Zrt.-nek okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a BKV Zrt. 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 neki felróható magatartással okozott a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a BKV Zrt.-t ért kárért is.

A BKV Zrt. a járatkimaradásokért, a menetrendi eltérésekért, tekintettel a helyi közösségi közlekedés adottságaira /járatsűrűség, rövid utazási távolság/ felelősséget nem vállal.

A BKV Zrt. felelősségviselésére egyebekben az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

X.1. Káresemény bejelentése

A BKV Zrt. az UNIQA Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál rendelkezik vasúti társaságokra vonatkozó-, illetve általános és szolgáltatói felelősségbiztosítással, továbbá a Generali Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál kötelező gépjármű felelősség-biztosítással a BKV Zrt. utasai, illetve a közlekedés többi résztvevői számára okozott károk rendezése érdekében.

A károsultnak a káreseményt a jelen pontban írtakban meghatározott helyen és módon kell bejelenteni. A bejelentést követően a BKV Zrt. a jogalap vizsgálatát elvégzi, melynek eredményéről a bejelentőt tájékoztatja. A BKV Zrt. a felelősségére visszavezethető kárbejelentéseket 5 munkanapon belül továbbítja a biztosító felé.

A BKV Zrt. minden olyan esetben vállalja a keletkezett károk megtérítését, mely ügyekben a káresemény bekövetkezése, és a BKV Zrt. felelőssége egyértelműen bizonyítást nyer.

A BKV Zrt. működésével kapcsolatba hozható eseményeket azonnal be kell jelenteni a BKV Zrt. legközelebbi illetékesének (pl. járművezető, állomási diszpécser, peronőr stb.), aki dokumentálja a bejelentést, helyszíni jegyzőkönyvet állít ki vagy/és tájékoztatást ad a további teendőkről (bejelentés módja, hely stb.).

Utólagos bejelentésnek számít minden olyan, az elévülési időn belül benyújtott szóbeli, írásos vagy akár személyes bejelentés, amely nem a fent leírt módon történik.

Utólagos bejelentés esetében az esemény bekövetkezését a bejelentőnek kell bizonyítania.

A számszerűsített kárigényt, esetleges orvosi dokumentációt, egyéb kiegészítéseket (rendőrségi igazolás, vizsgálati eredmény, tanúnyilatkozat, stb.) is tartalmazó bejelentést a BKV Zrt. Forgalmbiztonsági és Üzemeltetési Szolgálatának, vagy a BKK Zrt. ügyfélszolgálatának, vagy az illetékes biztosítónak írásban (a körülmények leírásával) vagy személyesen kell megtenni.

Az elérhetősegeket az Üzletszabályzat IV. 3. fejezete tartalmazza, melyekre címezve a bejelentés utólagosan is megtehető levél formájában (erre az esetre az utólagos bejelentés fent leírt szabályai az irányadóak).

A kárigény érvényesítése során a bejelentőnek (károsultnak) az illetékes biztosító rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, az illetékes biztosító által kért felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie azok tartalmának ellenőrzését.

A baleset tényét rögzítő jegyzőkönyv a baleset tényének bejelentéséhez elegendő. A kárbejelentés mellékletei ugyanakkor a benyújtandó kárigénytől függenek.

Rendezett felelősségi jogalap esetén a kárigényekhez általában elegendő az orvosi dokumentációt benyújtani, illetve a sérült vagyontárgy szemlészésével kapcsolatban az illetékes biztosító iránymutatása szerint kell eljárni. A további dokumentáció a kárigénytől függ (pl.: halál esetén halotti

anyakönyvi kivonatra és az örökösödési eljárást lezáró határozatra van szükség, keresetvesztés esetén jövedelemigazolás kell stb.).

A bejelentéskor a károsultakat a BKV Zrt. vagy az illetékes biztosító tájékoztatja a szükséges dokumentumokról. A kárigény elbírálásához további dokumentumok is bekérhetők.

A BKV Zrt. felelősségét illetően a Ptk. biztosításra vonatkozó szabályozása, továbbá a kötelező gépjármű felelősségbiztosításra, illetve a vasúti társaságok felelősségbiztosításaira vonatkozó szabályozások vonatkoznak. A biztosítási fedezeteket illetően irányadóak továbbá az illetékes biztosító felelősségbiztosítási feltételgyűjteményei.

A BKV Zrt. tevékenységére visszavezethető okból keletkezett károk megtérítésére vonatkozó igényekkel szemben a BKV Zrt. és a BKK Zrt. között létrejött Közszolgáltatási Szerződés 2.5.3 pontja értelmében a BKK Zrt. is felelősséget vállal a károsultak irányában. Ez azt jelenti, hogy amennyiben a BKV Zrt. tevékenysége, szolgáltatásnyújtása során az utasok vagy harmadik személyek számára kárt okoz, az ilyen károk megtérítésére vonatkozó igényvel a károsultak felléphetnek közvetlenül a BKV Zrt.-vel, a BKK Zrt.-vel, vagy egyszerre mindkettőjükkel szemben egyaránt. A BKV Zrt. és a BKK Zrt. felelőssége a megalapozott kárigényekkel szemben a Ptk. szabályai szerint a károsultakkal szemben egyetemleges.

[Az ügyfelek által a beadványaikkal kapcsolatban megadott személyes adataik BKV Zrt. által történő kezelésére vonatkozó tájékoztatások a honlapunkon az alábbi elérhetőségen találhatóak:
\[https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok.\]\(https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok\)](https://www.bkv.hu/hu/hu/adatvedelmi_politika_es_tajekoztatasok)

X.2. Biztonsági szolgálat

A BKV Zrt. minden szolgáltatására vonatkozóan kiemelten törekszik a teljes személy- és vagyonbiztonságra. A metró területein, valamint egyes villamos vonalakon, illetve egyéb járműveken alkalmasszerűen biztonsági szolgálat működik. Legfontosabb feladata a személy- és vagyonvédelem biztosítása mellett a tiltott tevékenységek folytatásának megelőzése, megakadályozása, az utazási feltételekben foglaltak betartásának biztosítása, az utazási szerződést megszegők utazásból való kizárása, valamint a BKV Zrt. munkavállalóinak védelme.

A BKV Zrt. egyes járatain a biztonsági szolgálat jegy, bérlet és utazási igazolvány ellenőrzési feladatokat is elláthat, ha szükséges, ellenőrizheti az utazási jogosultságot. A biztonsági szolgálat munkatársainak csak ellenőrzési jogkörük van, pótdíjazást nem kezdeményezhetnek.

Az utasok egymás elleni támadásaiból adódó károkért a BKV Zrt. nem felel akkor sem, ha azok a biztonsági szolgálat jelenléte ellenére történnek.

~~Egyes járműveken, valamint a metróállomások területén térfigyelő kamerák üzemelnek, amelyek működésére a BKV Zrt. a helyszínen felhívja a figyelmet. Ezek a berendezések elsődlegesen a közlekedés figyelemmel kísérését szolgálják.~~

Mellékletek: A Budavári Sikló, Zugligeti Libegő, Budapesti Sétajárat jegyárai

A Budavári Sikló, Zugligeti Libegő, Budapesti Sétajárat jegyárai című melléklet a jelen Üzletszabályzat megjelenésekor hatályos díjtételeket határozza meg.