

**A BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA**

hatályos: 2016. december 16. napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

**a vasúti igazgatási szerv a PU/VA/NS/A/917/1/2016. számú, valamint a
közlekedési hatóság a PU/AS/NS/A/460/1/2016. számú határozatával**

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

sorszám	szám	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.

Tartalomjegyzék

I. Általános rész.....	5
I.1. Jogi háttér.....	5
I.2. Fogalomtár.....	6
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása	9
I.4. A BKV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a BKV Zrt. és a közlekedésszervező kapcsolata.....	9
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre	9
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás	9
II.2. Különjáratú személyszállítás	9
II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás	10
II.2.2. Szabad áras különjáratok.....	10
II.3. Szerződéses személyszállítás.....	10
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek).....	10
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	12
III.5. Kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok.....	13
III.5.1. Metró, MFAV /Millenniumi Földalatti Vasút/	13
III.5.2. Budavári Sikló	15
III.5.3. Zugligeti Libegő	16
III.5.4. Csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott midibusz szolgáltatás	18
III.5.5. Dunai menetrend szerinti hajó vonaljárat	18
III.5.6. BKK telebusz.....	18
III.5.7. Dunai menetrend szerinti komp	19
III.5.8. Nosztalgia járatok.....	19
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok.....	20
IV.1. Utastájékoztatás.....	20
IV.2. A szolgáltatás teljesítése	21
IV.3. A BKV Zrt. és partner biztosítói, valamint a közlekedésszervező fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei.....	23
V. A BKV Zrt. járművein használatos jegyek, bérletek, bérletigazolványok, jegyellenőrzés	24
V.1. A BKK Zrt. Üzletszabályzatának és Díjtáblázatának tartalma.....	25
V.2. A BKV Zrt. által kibocsátott jegyek típusai.....	25
V.3. Járművezetői jegyárusítás.....	25
V.4. Jegyellenőrzés.....	25
VI. Felek jogai és kötelezettségei.....	27
VII. A kézipoggyász, élő állat, egyébek szállításának szabályai	28
VII.1. Kézipoggyász szállítása.....	28
VII.2. Élő állatok szállítása	28
VII.3. Kerékpár szállítása.....	29
VII.3.1. Fogaskerekű.....	29
VII.3.2. Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás	29
VII.3.3. Villamos, autóbusz, trolibusz és BKK telebusz	29
VII.3.4. Metró és MFAV.....	30
VII.3.5. Budavári Sikló, Zugligeti Libegő.....	30
VII.3.6. Dunai menetrend szerinti komp.....	30

VIII. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályai	30
IX. Talált tárgyak kezelése	32
X. A felelősségviselés szabályai	33
X.1. Káresemény bejelentése	33
X.2. Biztonsági szolgálat	35
Mellékletek: A BKK Zrt. díjszabása, illetve a Budavári Sikló, Zugligeti Libegő, Budapesti Sétajárat jegyárai	35

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 továbbiakban: buszos EU rendelet);
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2007. október 23-i, 1371/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet (a továbbiakban: vasúti EU 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 LXV. törvény;
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Itv.);
- 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 továbbiakban: Vtv.);
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: igazolványrendelet);
- a vasútnak nem minősülő egyéb kötöttpályás közlekedésről szóló 2015. évi CII. 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 (a továbbiakban: vasúti korm. rendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: buszkorm. 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;
- 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 Fogyatékos-sággal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény;

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 vállalkozó által foglalkoztatott személyek (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: Sztyv.-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 autóbusszos 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

Díjszabás: 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. Díjszabás, amely jelen Üzletszabályzat mellékletét is képezi

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

fogyatékos-sággal 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.bkk.hu, www.bkv.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 kerékátmérőjű kerékpár, roller és összecukott roller 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 vonzáskörzetébe 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 kötöttpályás 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 hagyományörző, 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 trolibuszmegálló esetén a megállót jelző táblától a járda területéből 2 m széles és 54 m hosszú terület.

Hajó (vízi jármű) esetében a kikötőponton 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 villamos állomásokon 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 trolibuszal, autóbusszal, Budapesti Sétajáráttal, 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 utastájékoztatói tevékenysége, 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 kiszolgálását és ellátását biztosító létesítmények, helyiségek, továbbá a közösségi közlekedési járművek megközelítését szolgáló közlekedőterek, állomások, megállóhelyek, 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

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 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 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 rögzít 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 járattal 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 Üzletszabályzat mellékleteit képező Díjszabások alapján vehetők igénybe.

II.2. Különjáratú személyszállítás

A szállítás megrendelője vagy a BKV Zrt. kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járattal, amely nem felel meg sem a

menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.

II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás

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

II.2.2. 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.

II.3. Szerződéses személyszállítás

A szállítás megrendelője és a BKV Zrt. között létrejött szerződés alapján végzett különcélú menetrend szerinti személyszállítás.

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 fogatosíthatják), és vele szemben a BKK Zrt. pótdíjazást kezdeményezhet.

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 járáttal 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 jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- 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 BKV Zrt a fentiekben meghatározott kizáró okok ellenére lakott területen kívül is biztosítja a továbbutazás 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 továbbutazás a legközelebbi állomásra csak akkor kötelező, ha a mentő kiérkezése a rosszullet 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 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 Díjszabásban meghirdetett díjért az utast a célállomásra szállítja.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az „Utazási feltételek” a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezik, 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 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 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,
- fagyaltozni, 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 (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,
- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni,
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani,
- 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 játszótérekben, 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, ügyelve arra, hogy a kéz ne csípődjön be a mozgólépcső gumikorlátja alá.

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 a mozgólépcsőn fokozott figyelemmel kell utazni a balesetek elkerülése érdekében.

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 összecsukva 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 segítségkérő 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 igénybevételéhez 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 kordonnal, rálépés-gátló kapuval elzárt mozgólépcsők kordonját eltávolítani, áthelyezni, a kaput kinyitni, valamint az ezen eszközökkel elzárt mozgólépcsőre lépni,
- az utasok elől 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 ajtókat 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 kezelőablóján 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) csak a helyszínen, a BKV Zrt. által értékesített, a Sikló pénztáraiban váltott jeggyel 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 jegyárait az Üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

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

A jegyet a peronzáron való áthaladáskor érvényesíteni kell a jegyértékesítő készülékkel. A jegyet 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 jegyek visszaváltása csak műszaki hiba, áramszünet vagy egyéb, külső ok miatt lehetséges. 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 jegy teljes árát a helyszínen visszatéríti. A vásárláskor a kartonjegy mellett kapott pénztárgép blokkot is át kell adni a pénztárosnak, különben a viteldíj visszatérítését a BKV Zrt. visszautasítja. A jegyet elvesztés esetén nem pótoljuk.

Gyermekek 3 éves kor betöltéséig díjtalanul, 3 éves kortól a 15 éves kor betöltéséig gyermekjeggyel utazhatnak. A 15. életévet betöltött és idősebb utasaink teljes árú jeggyel utazhatnak. A 15-18 éves (a 15. életév betöltésétől a 19. életév betöltését megelőző napig), legalább 10 diákból álló csoport tagjai kedvezményes jegyet 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 menettérti jeggyel utaznak. Ilyen esetben a felszállóhelyen újból sorba kell állniuk.

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

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 az utasokat magatartásával zavarja, vagy számukra kényelmetlenséget okoz, az állat 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.

III.5.3. Zugligeti Libegő

A Zugligeti Libegő /a továbbiakban: Libegő) csak a helyszínen, a BKV Zrt. által értékesített, Libegő jegykiadó automatáiban és szükség esetén a Libegő büféiben váltott, érvényes jeggyel vehető igénybe. A menetjegy egy hegymeneti vagy egy lejtmeneti utazásra, a 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!

A Libegő jegyárait a jelen Üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

A gyermekek 3 éves kor alatt felnőtt ölében díjtalanul, 3 éves kortól 18 éves korig /a 19. életév betöltését megelőző napig/ gyermekjeggyel utazhatnak. 10 éves kor alatti gyermekek csak teljes árú jeggyel rendelkező felnőtt kíséretével utazhatnak. Egy felnőtt legfeljebb kettő, 10 éven aluli 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 Libegő jegyek visszaváltása csak műszaki hiba, áramszünet vagy egyéb, külső ok miatt lehetséges. Ha emiatt részleges visszaváltásra van szükség (azaz az oda út megtételre került), a menettérítési jegy és a menetjegy árkülönböztetést 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.

A jegyet elvesztés esetén nem pótoljuk.

A jegyet az ellenőrzést végző személynek azonnal át kell adni érvényesítésre.

Tartós, ígéretes 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 órakor 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 résztvevőknek - a forgalom elől elzárt műszaki területre történő bejutás tiltása miatt - mindkét állomáson, minden esetben ki kell szállniuk, még akkor is, ha menettérti jeggyel utaznak. Ilyen esetben a felszállóhelyen újból sorba kell állniuk.

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, sítbotot díjtalanul vihet magával. Babakocsit csak teljes árú jeggyel rendelkező felnőtt utas kézipoggyászként és összecukott állapotban lehet szállítani. A kézipoggyász méretét meg nem haladó gyerekkerékpár vagy 1 db szánkó a 10. életévét betöltött utas kézipoggyászként szállítható. A feltüntetettől 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 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 székéből 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,
- súlyos látási zavarban szenvedő, még felnőtt látó kísérővel sem,
- a mozgásában erősen korlátozott,
- 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 kézipoggyászának magával vitelére,
- aki jégkrémmel, fagyalattal, poharas vagy felbontott, nem visszazárható csomagolású dobozos vagy üveges 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.

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 autóbuszjáratokkal. 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 igénybevételeivel 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 autóbusz különleges díjszabással közlekedő, a személyszállítási közszolgáltatást kiegészítő, különjárat. Utazáshoz a mozgáskorlátozott személynek és a kísérőnek is rendelkeznie kell érvényes, a Díjszabásban felsorolt, jogosultságának megfelelő teljes árú, vagy kedvezményes jegyek, vagy bérletek valamelyikével.

III.5.5. Dunai menetrend szerinti hajó vonaljárat

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 járatokkal 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. utastájékoztatói rendszerén 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. Nostalgia járatok

A BKK Zrt. megrendelésében a BKV Zrt. a személyszállítási közszolgáltatások keretében meghirdetett nostalgia járatokat is közlekedtet. A nostalgia járatok kizárólag a Díjszabásban meghatározott jegyekkel, bérletekkel, illetve a díjmentes utazás Díjszabásban 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 jeggyel vehető igénybe. A menetjegy csak egy utazásra jogosít, és csak a váltás évében használható fel. A BKK Zrt. által értékesített egyéb jegyek és bérletek, az utazási igazolványok és az egyéb, díjmentességre jogosító okmányok a Sétajáratra nem érvényesek. Nyugdíjas kedvezmény a Sétajáraton történő utazáshoz nem vehető igénybe.

A Sétajárat jegyárait az Üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

A Sétajárat jegyek visszaváltása csak műszaki hiba, forgalmi ok, vagy egyéb, előre nem látható ok miatt, a BKV Zrt. honlapján olvasató feltételek szerint lehetséges. A jegyet elvesztés esetén nem pótoljuk. A jegyet az ellenőrzést végző személynek át kell adni érvényesítésre.

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

6 éven aluli gyermekek csak felnőtt kíséretében utazhatnak a Budapesti Sétajáraton. Egy felnőtt legfeljebb kettő, 3 éven aluli (3. életévet 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 az utasokat magatartásával zavarja, vagy számukra kényelmetlenséget okoz, az állat 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, fagylalttal, 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.

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 BKV 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 díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást a BKK Zrt. nyomtatott formában az üzletszabályzata 2. sz. mellékletében felsorolt tájékoztató pontokon ad, amelyek elektronikus formában is elérhetők a BKK Zrt. honlapján.

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 BKV 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 „szöveggönyv” alapján.

Rendkívüli helyzetekben a forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállóban, peronokon vagy állomásokon) 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 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. és a BKV Zrt. a vasút-, a trolibusz- és az autóbusz-állomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, kikötőben, valamint a személyszállító vasúti járművek, trolibuszok, az autóbuszok és a hajók, kompok belterében, a vasút-, a trolibusz- és az autóbusz-állomáson, hajóállomáson és megállóhelyen található berendezések, a személyszállító vasúti járművek, trolibusz, autóbusz, és a hajók, kompok, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyainak védelme céljából az Itv. szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni.

Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén – a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető 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 elhelyezni az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelés, valamint a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, a felvétel tárolásának helyéről, 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.

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

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

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

Bíróság vagy hatóság megkeresésére a rögzített kép-, illetve hangfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. Ha a megkeresésre attól számított 72 órán belül, hogy a megsemmisítés vagy törlés mellőzését kérték, nem kerül sor, és a 15 napos megsemmisítési határidő letelt, a rögzített kép- illetve hangfelvételt meg kell semmisíteni, vagy törölni kell.

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 Itv.-ben foglaltakra, amely szerint személyes adat az érintettek – azaz jelen esetben a kép és hangfelvételen szereplők – hozzájárulásával kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat az Itv. egyéb vonatkozó előírásai szerint kell kezelnie.

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. Forgalmbiztonsági és Üzemeltetési Osztály

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.
Telefon: 06-1-334-1964, 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: kar@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: bkvkar@general.hu

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: +36-30-774-10-01

Személyes ügyélfogadás: a BKK Zrt. központi Ügyfélszolgálatán

Budapest VII., Rumbach Sebestyén utca 19-21. (Rumbach Center irodaház földszint)

Nyitva tartás:

hétfő, kedd, csütörtök: 9.00 - 17.00 óráig,

szerda: 9.00 - 19.00 óráig

péntek: 9:00 - 15.00 óráig

szombat, vasárnap és ünnepnapokon zárva.

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 Díjszabásban 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 Díjszabása nem vonatkozik.

V.1. A BKK Zrt. Üzletszabályzata, illetve 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 jegyárusítás:

A járművezetők a helyszínen váltott vonaljegyeket a jegyvásárlási lehetőséget hirdető tájékoztatóval ellátott autóbuszokon, villamosokon és trolibuszokon értékesítik. A helyszínen váltott vonaljegy ára magasabb, mint az elővételben vásároltá kivéve a Budapesti Sétajárat esetében. A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni, mert a járművezető váltópénzzel nem rendelkezik.

V.4. Jegyellenőrzés

A jegyellenőrzési tevékenységet végző személyek

- vagy a BKK Zrt. alkalmazottai,
- vagy a BKK Zrt.-vel szerződött vállalkozó által foglalkoztatott munkavállalók (a továbbiakban: a szerződött partner munkavállalói),
- illetve egyes esetekben a BKV Zrt. járművezetői.

Mindazoknak, akik a BKK Zrt. által szervezett nem díjmentes fővárosi közösségi közlekedési közszolgáltatások bármelyikét igénybe kívánják venni, a BKV Zrt. járműveire való felszállás (illetve ahol van peronzár-vonal, a peronzár-vonal átlépése) előtt rendelkezniük kell érvényesíthető és az adott járatra felhasználható jeggyel – amelyet az utazás megkezdésekor azonnal érvényesíteni szükséges –, érvényes bérlettel, utazási igazolvánnyal, vagy a díjmentességet igazoló okmánnyal, ez utóbbi alól kivétel, ha a járművön van jegyvásárlási lehetőség. A peronzár-vonal mögötti, a BKV Zrt. tulajdonában álló ingatlanok bérlőinek és azok alkalmazottainak rendelkezniük kell a peronzár-vonal mögötti területre való belépésre, illetve ott tartózkodásra feljogosító dokumentummal, amely utazásra nem jogosít. A megváltott és a kezelt jegyeket illetve bérleteket, utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányokat és a díjmentes utazásra jogosító okmányokat az utazás tartama alatt meg kell őrizni és biztosítani kell, hogy érvényességük, illetve az utazási jogosultság egyértelműen megállapítható legyen.

A BKK Zrt. jegyellenőreinek feladata az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor az érvényes jegyek, bérletek, utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok és az utazási feltételek betartásának ellenőrzése, továbbá érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén a pótdíjazási eljárás lefolytatása. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a Díjszabás határozza meg.

A jegyellenőröket azonosítja az arcképes, sorszámozott szolgálati kitűzőjük, valamint lila karszalagjuk, amelyeket jól látható helyen, a felsőruházaton kell elhelyezniük az ellenőrzés megkezdése előtt. A jegyellenőrök mind egyenruhában, mind polgári ruhában végezhetnek jegyellenőrzést. Az ellenőr nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, arcképes sorszámozott szolgálati kitűzőjét, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.

A BKK Zrt. jegyellenőrei az utasok jegyének illetve bérletének (bérletszelvényének) és bérletigazolványának valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányának az érvényességét a BKV Zrt. utasforgalmi területén bárhol, az utazás során bármikor (a felszállást megelőzően, a járművön [akár a jármű menet közbeni megállításaival, kivéve a kötöttpályás járműveket], ill. a leszálláskor) ellenőrizhetik. A megváltott és a kezelt jegyeket, illetve bérletigazolványt, és bérletszelvényt, vagy utazási igazolványt/igazolást, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet váltására jogosító okmányokat és a díjmentes utazásra jogosító okmányt az ellenőrzésre feljogosított személy részére – ellenőrzés céljából az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor – fel kell mutatni vagy át kell adni. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni. A BKK Zrt. jegyellenőrei jogosultak az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából az autóbusz- és trolibuszjáratok járműveit akár két megállóhely, illetve fel- és leszállópont között is megállítani és azokra felszállva jegyellenőrzést folytatni úgy, hogy jogosultak rövid időre megtiltani a jármű ajtóinak kinyitását, illetve a jármű továbbhaladását.

A metróhálózat állomásain a bejárat ellenőrzések során a BKK Zrt.-vel szerződött vállalkozó munkavállalói a jegyellenőrök munkáját segítve, önállóan végzik a jegyellenőrzést. A szerződött partner munkavállalói munkájuk során zöld színű karszalagot és sorszámozott, fényképes kitűzöt viselnek. Jegyellenőrzést csak olyan munkavállalók végeznek, akik a BKK Zrt. által szervezett jegyellenőri tanfolyamon részt vettek, és sikeres vizsgát tettek. A szerződött partner jegyellenőrzést végző munkavállalóit az utasok a jegyellenőrökkel azonos módon kötelesek kezelni, részükre a menetjegyeket, bérleteket és utazási igazolványokat kötelesek ellenőrzésre felmutatni, kérésre átadni. Azt az utast, aki nem rendelkezik érvényes jeggyel, vagy bérlettel (azt nem hajlandó ellenőrzésre átadni, vagy utazási jogosultsága nem állapítható meg egyértelműen), illetve a díjmentes utazásra való jogosultságát nem igazolja a szolgáltatás igénybevétele előtt, a jegyellenőrzést végzők felszólítják a jegy vagy bérlet megvásárlására. Ha ezt az utas megtagadja, a jegyellenőrzést végzők (beleértve a szerződött partner munkavállalóit is) jogosultak az állomásra való belépését megakadályozni.

A jegyellenőrök munkáját a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság közterület-felügyelői segítik, mint hatósági jogkörrel rendelkező személyek is segíthetik, akik igazoltathatják is a pótdíj megfizetésére kötelezettek, illetve rendőri intézkedést kérhetnek, amennyiben azok nem működnek együtt a jegyellenőrrel a pótdíjazási eljárásban, vagy a közterület-felügyelővel a hatósági intézkedés során. A közterület-felügyelőket az egyenruhájuk és a kitűzőjük (jelvényük) azonosítja.

Az ellenőr jogosul az utasok jegyének, bérletének vagy utazásra jogosító egyéb okmányának érvényességét ellenőrizni a metróállomások kijáratainál is, hiszen az utazás akkor ér véget, amikor

az utas átlépte az állomáson felfestett, vagy ennek hiányában a jegykezelő készülékek vonala által jelölt peronzár-vonalat. Aki a kijárat ellenőrzés során nem tudja igazolni a szolgáltatás igénybevételére való jogosultságát, pótdíjat köteles fizetni. Ha az utas nem rendelkezik érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnyal, de a bejárat ellenőrzésén ennek ellenére átjutott, ez a körülmény nem mentesíti a pótdíjfizetési kötelezettség alól.

A felszíni csomópontokon történő ellenőrzés során az adott járat járművén és a végállomáson a jegyellenőrök, vagy a szerződött partner munkavállalói csoportosan, a jármű indulása előtt végezhetnek ellenőrzést. Az ellenőrzéskor csak azok szállhatnak fel a járműre, akik rendelkeznek érvényes bérlettel, egyéb utazásra jogosító irattal, vagy érvényesíthető jeggyel.

Az elsőajtós felszállási rend egy adott járaton történő bevezetésekor a próbaüzemi időszakban (egyéb indokolt esetben a későbbiekben is) a BKV Zrt. járművezetői és a BKK Zrt.-vel szerződött vállalkozó munkavállalói egy időben végzik az utazásra jogosító jegyek, bérletek és okmányok ellenőrzését. E járatok esetében a vezetőnél vagy a szerződött partner munkavállalóinál csak helyszínen váltható vonaljegy kapható. Az elsőajtós felszállási rendbe bevezetett járműre csak az első (illetve az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően kijelölt) ajtónál lehet felszállni, ahol a járművezető (vagy esetlegesen a szerződött partner munkavállalója) ellenőrzi a jegyeket, bérleteket, kedvezményes vagy díjmentes utazásra jogosító egyéb okmányokat. Elsőajtós felszállási rendű járművön a járművezető mellett elhelyezett jegykezelő készüléknél kell érvényesíteni a jegyet, a hátul található jegykezelő készülékek csak különleges esetben (pl. babakocsi szállítása, közigazgatási határ átlépése) használhatóak.

Azokon az elsőajtós felszállási rendbe vont éjszakai járatokon, ahol a szerződött partner munkavállalója végzi az utazási jogosultság ellenőrzését, ott tőle és a járművezetőtől is, a szerződött partner munkavállalója hiányában csak a járművezetőtől lehet a felszállást követően helyszínen váltható vonaljegy vásárolni. Az éjszakai járatokon – felszállási rendtől függetlenül – jegyellenőrök is teljesíthetnek szolgálatot. Jegyellenőr általi ellenőrzéskor azonban – a járművön való utazás során – már érvényes jeggyel vagy bérlettel kell rendelkezni, ennek hiányában a jegyellenőr pótdíjazást kezdeményez. Jegyellenőr az éjszakai járatokon nem értékesít jegyet, csak a nappali üzemnek megfelelő módon.

A szerződött partner munkavállalói az éjszakai járatok tekintetében a nem elsőajtós vonalakon is jogosultak jegyellenőrzési és jegyértékesítési feladatok ellátására (ld. csuklós autóbuszok és éjszakai 6-os villamos).

VI. Felek jogai és kötelezettségei

A BKV Zrt. köteles az utasokat a Személyszállítási Üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

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

Az utas csak a végállomásokon, illetve a megállóknban, 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 megóvni a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét. Utazása során köteles biztonságosan elhelyezni a kézipoggyászatát, engedélyezett egyéb poggyászatát és eszközeit oly módon, hogy vészfékezés esetén is minimalizálja a lehetséges 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, egyébek szállításának szabályai

VII.1. Kézipoggyász szállítása

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 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 belefér.

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, összecukott kerékpár, valamint köteg becsomagolt facemete legfeljebb 40x40x200 cm befoglaló méretig, illetve monocikli legfeljebb 100x100x20 cm befoglaló méretig. 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, 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 kerekesszékére 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 kutya utaztatásának viteldíja azonos az adott távolságra érvényes teljes árú menetdíj árával, a vonaljegy, gyűjtőjegy, átszállójegy a vonal teljes hosszára érvényes. 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, csak ölben, vagy a járművek peronján szállítható, egy utas pedig csak egy kutyát szállíthat. Ennek figyelembevételével (ha több utas is szállít kutyát) egy járművön (kocsinként) több kutya is szállítható, de perononként legfeljebb egy. A segítő kutyák esetében a járművek peronjára vonatkozó, illetve az egy járművön (kocsinként) szállítható kutyák számára vonatkozó korlátozást nem kell alkalmazni (az ilyen kutyák a járművek belső terébe is bevihetők, hogy gazdájuk ne legyen akadályozva ülőhely elfoglalásában). 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.

VII.3. Kerékpár szállítása

Kerékpárt szállítani a BKV Zrt. járművein a menetrendben vagy hirdetményben megjelölt feltételekkel, a meghirdetett járatokon, az arra kijelölt helyen és időben szabad. 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.

Kisméretű kerékpár kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálja meg, illetve nem szennyezi be. A szülőkérmányos, 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.

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, illetve kerékpárberlet szükséges. A kezelt menetjegy, illetve kerékpárberlet a kerékpárszállításra meghirdetett vonal teljes hosszában 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 eszközökhöz.

VII.3.4. Metró és MFAV

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

VII.3.5. Budavári Sikló, Zugligeti Libegő

A siklón és libegőn kerékpár nem szállítható.

VII.3.6. Dunai menetrend szerinti komp

Kerékpár szállítása kompon megengedett, a Díjszabás szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel.

VII.3.7. Budapesti Sétajárat

A Budapesti Sétajáraton kerékpár nem szállítható, ide nem értve 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,
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban

Telefonon:

- az Ügyfélszolgálat telefonszámain

Írásban:

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

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.

Az ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a BKK Zrt. Ügyfélszolgálatán telefonon tett szóbeli panasz esetén, amennyiben a beszélgetés rögzítésre kerül, a BKK Zrt. az írásos jegyzőkönyv megküldését mellőzze.

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 rendezni.

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 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 válaszára 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 válaszást mellőzi.

A BKK Zrt. a további esetekben a bejelentést, panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszást 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 a panasz az autóbuszos EU rendeletben, az Sztv.-ben, a buszkorm. rendeletben, a BKK Zrt. üzletszabályzatában, illetve a jelen Üzletszabályzatban rögzített, az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogaival, illetve azok megsértésével kapcsolatos, és a BKK Zrt., valamint a BKV Zrt. általi kivizsgálás a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas jogosult kérni, hogy panaszát a BKK Zrt. a közlekedési hatósághoz nyújtsa be elbírálásra. Ebben az esetben a BKK Zrt. köteles a panaszt 5 napon belül a közlekedési hatósághoz továbbítani. A BKK Zrt. e kötelezettsége nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy közvetlenül a közlekedési hatósághoz forduljon.

Amennyiben a panasz a vasúti EU rendeletben, az Sztv.-ben, a vasúti korm. rendeletben, a BKK Zrt. üzletszabályzatában, illetve a jelen Üzletszabályzatban rögzített, a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogaival, illetve azok megsértésével kapcsolatos és a BKK Zrt., valamint a BKV Zrt. általi kivizsgálás a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas jogosult panaszát a vasúti igazgatási szervhez elbírálásra közvetlenül benyújtani. Vasúti személyszállítás esetén panaszt benyújtani a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

A BKK Zrt. a panaszkezelést lezáró válaszelevelében és a honlapján tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a vasúti igazgatási szerv és a közlekedési hatóság elérhetőségeiről.

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 mindenkorai 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 rokoni kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

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. Forgalombiztonsági és Üzemeltetési Osztályának, vagy a BKK Zrt. ügyfélszolgálatának, vagy az illetékes biztosítónak írásban (a körülmények leírásával) vagy személyesen kell megtenni.

Az elérhetőségeket 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 bejelentéshez 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 szemlélésével 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 Közszolgálatási 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 igénnyel a károsultak felléphetnek közvetlenül a BKV Zrt.-vel, a BKK Zrt.-vel, vagy egyszerre mindkettejükkel szemben egyaránt. A BKV Zrt. és a BKK Zrt. felelőssége a megalapozott kárigényekkel szemben a Ptk. szabályai szerint a károsultakkal szemben egyetemleges.

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 alkalmoszerűen 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 és a metróállomásokon 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 BKK Zrt. díjszabása, illetve a Budavári Sikló, Zugligeti Libegő, Budapesti Sétajárat jegyárai

A díjszabás a Budapest Főváros Önkormányzata és BKK Zrt. közötti feladat-ellátásról és közszolgáltatásról szóló keret-megállapodás 1. sz. melléklete alapján, a Kijelölő rendelet szerint a Közlekedésszervező által alkalmazott személyszállítási közszolgáltatások díjait, pótdíjakat, és a díjalkalmazási feltételeket, továbbá ezek megsértése esetén érvényesíthető jogkövetkezményeket tartalmazza. A Budavári Sikló, Zugligeti Libegő, Budapesti Sétajárat jegyárai című melléklet a jelen Üzletszabályzat megjelenésekor hatályos díjtételeket határozza meg.