

TÜKE BUSZ
KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

(16. számú módosítás, egységes szerkezetben)

Hatályos: 2020. október 22. napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

**a Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály
Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Osztálya a PIUF / 39117-2/2019 – ITM számú
határozatával.**

Tartalomjegyzék

I. Általános rész.....	4
I.1. Bevezető.....	4
I.2. Az Üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok	4
I.3. Fogalmak.....	5
I.4. Az Üzletszabályzat tárgya.....	8
I.5. Az Üzletszabályzat hatálya	9
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások.....	10
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás	10
II.2. Különjáratú személyszállítás	10
II.3. Különcélú menetrendszerinti személyszállítás (szerződéses járat).....	10
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)...	11
III.1. Utazáshoz való jog.....	11
III.2. Személyszállítási szerződés létrejötte	12
III.2.1. Menetrend szerinti személyszállítási szerződés létrejötte	12
III.2.2. Szerződéses személyszállítás létrejötte	13
III.2.3. Különjáratú szerződés létrejötte.....	13
III.3. Személyszállítási szerződés megszűnése	13
III.4. Különjárat lemondása	13
III.5. Magatartási szabályok.....	14
III.6. Kézipoggyász szállítása	15
III.7. Élő állatok szállítása	15
III.8. Fel- és leszállás, helyfoglalás szabályai	16
III.9. A felek jogai és kötelezettségei	17
III.9.1. A Szolgáltató jogai és kötelezettségei.....	17
III.9.2. Az utas jogai és kötelezettségei	18
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok.....	19
IV.1. Utastájékoztatás.....	19
IV.2. A szolgáltatás teljesítése	20
IV.3. Műszaki meghibásodás, forgalmi akadály, járatkimaradás.....	21
IV.3.1. Műszaki meghibásodás	21
IV.3.2. Forgalmi akadály	21
IV.3.3. Járatkimaradás	21
V. Menetjegyekkel és utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos részletes szabályok	22
V.1. A Szolgáltató járatainak igénybevételére jogosító jegyek, bérletek	22

V.2. Jegyvásárlás, díjszabás	25
V.2.1. Jegyvásárlás	25
V.2.2. Eljárás nagycímletű fizetőeszköz esetén	25
V.2.3. Díjszabás.....	26
V.3. Jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje	26
V.3.1. Menetjegy visszaváltása	26
V.3.2. Bérlet visszaváltása	26
V.3.3. Bérletek cseréje	26
V.4. Jegyellenőrzés.....	27
V.5. Pótdíjazás.....	28
V.5.1. A pótdíj utólagos behajtása.....	29
V.5.2. Kiskorú és gyámság alatt álló személlyel szembeni követelés	29
V.5.3. A pótdíjak mérséklése, méltányossági kérelmek	29
VI. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése	31
VII. Felelősségviselés részletes szabályai	33
VIII. Talált tárgyak kezelése	35
VIII.1. Talált tárgy leadása	35
VIII.2. Talált tárgy nyilvántartás	35
VIII.3. Talált tárgy őrzése	35
VIII.4. Talált tárgy átvétele	35
VIII.5. Talált tárgy értékesítése	36
VIII.6. Talált tárgy megsemmisítése	36
VIII.7. Eljárás személyi adatokat tartalmazó igazolványok és egyéb tárgyak esetén	36
1. sz. Melléklet: Kedvezmények a menetrend szerinti helyi közforgalmú közlekedésben	37
2. sz. Melléklet: Igazolványok, bérletek ellenőrzésre jogosult személyek általi bevonás esetei	39
3. sz. Melléklet: Díjszabás	40
4. sz. Melléklet: A Szolgáltató elérhetőségei	42

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

I.1. Bevezető

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 19. §-ában foglaltak alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző közlekedési szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatására vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot készít.

Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata, a 90/2018. (04.19.) számú határozatával az autóbusszal végzett, helyi menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatási feladatok ellátására a Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzatával közvetlenül kötendő közszolgáltatási szerződés alapján – a közlekedésszervezési feladatok kivételével – 2018. július 1. napjától a Tüke Busz Zrt-t jelölte ki. A közlekedésszervezői feladatokat – melyeket a BÍOKOM Nonprofit Kft-t (7632 Pécs, Siklósi út 52.) lát el – a Pécs Város közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról, közlekedésszervező kijelöléséről szóló 5/2015. (III.16.) önkormányzati rendelet, valamint a Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata és a BÍOKOM Nonprofit Kft. (a továbbiakban: **Közlekedésszervező**) között létrejött közlekedésszervezői közfeladat ellátási szerződés tartalmazza.

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek a Tüke Busz Zrt. (a továbbiakban: **Szolgáltató**) és az utasok között létrejövő személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek.

Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata és a Szolgáltató között határozott időtartamra közszolgáltatási szerződés jött létre, amely 2028. június 30. napján szűnik meg.

A társaság főbb adatai:

Székhely: 7634 Pécs, Nyugati Ipari út 8.
Postai cím: 7602 Pf.: 121
Telefonszám: 06-72/512-034
Fax szám: 06-72/512-037
E-mail: info@tukebusz.hu
Honlap: www.tukebusz.hu
Alapító: Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata
Cégjegyzékszám: 02-10-060367

I.2. Az Üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok

- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (továbbiakban: Sztv.)
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény

- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) Kormányrendelet
- a szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételének szabályairól szóló 121/2012. (VI.26.) Kormányrendelet
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Kormányrendelet
- 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.) Kormányrendelet
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.) Kormányrendelet
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes 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;
- Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011. EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló 2006/2004/EK rendelet módosításáról,
- Az Európai Parlament és a Tanács 2007. október 23-i 1370/2007/EK rendelete a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről,
- A nemzeti mobilfizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény (továbbiakban: Mobil tv.)

I.3. Fogalmak

bérletigazolvány: értékszelvények használatához szükséges (ide tartozik a Nyugdíjas bérletigazolvány), vagy azt megkönnyítő (ide tartozik az Általános bérletigazolvány), vagy utazási jogosultságot önmagában igazoló (65 éven felüliek igazolványa) papír alapú igazolvány. A Fogyatékos személyek ideiglenes igazolványán és a 65 éven felüliek igazolványán kívül a Bérletigazolvány önmagában utazásra nem jogosít.

bérletszelvény: típusától függően meghatározott időszakon belül és vonalon korlátlan számú utazásra feljogosító, jegynek nem minősülő papíralapú szelvény, vagy elektronikus utazási okmány.

éjszakai járatok: a mindenkori menetrendben éjszakai járatként meghirdetett vonalakon 23.30 és 4.30 között közlekedő járatok.

egyéb utazásra jogosító igazolvány: utazásra jogosító igazolvány, amelyet nem a Szolgáltató adott ki. Felmutatásával a járat díjmentesen, vagy kedvezményesen vehető igénybe.

Elektronikus utazási okmány: utazási jogosultság megjelenítésére szolgáló, a személyszállítási szerződés létrejöttét igazoló érvényes jegy, vagy bérlet típusú elektronikus irat.

érvényes utazási igazolvány: Olyan utazási igazolvány, amelyet az utas az utazás megkezdésekor jelen Üzletszabályzatnak megfelelően érvényesített a jegykezelő készüléken (papíralapú menetjegy esetében), illetve mobiljegy-alkalmazással (elektronikus utazási okmányként előállított jegy esetében), vagy azt az utas az utazási igazolványban feltüntetett érvényességi időtartama alatt veszi igénybe utazásra és az utazási igazolvány állapota olyan,

amely lehetővé teszi a benne foglalt adatok azonosítását, olvashatóságát. Kedvezményt magában foglaló utazási igazolvány (pl. tanuló havi bérletszelvény, nyugdíjas havi bérletszelvény) kizárólag a kedvezmény igénybevételét tanúsító okmánnyal (pl. diákigazolvány) együtt érvényes. Az érvényes utazási igazolvány a személyszállítási szerződés megkötésének és ezáltal az utazási jogosultság igazolásának bizonyítéka.

érvénytelen utazási igazolvány: Az utazási igazolvány típusától függően minden olyan utazási igazolvány típus, amelyet az utas az utazás megkezdésekor nem érvényesített jelen Üzletszabályzatnak megfelelően a jegykezelő készüléken (papíralapú menetjegy esetében), illetve mobiljegy-alkalmazással (elektronikus utazási okmányként előállított jegy esetében), vagy az utazási igazolvány érvényességi ideje lejárt, vagy még nem kezdődött meg, vagy az utazási igazolvány a Szolgáltatónak fel nem róható okból utazási jogosultságot nem képes bizonyítani (pl.: megrongálódott, meghamisították). Érvénytelen az utazási igazolvány akkor is, ha a benne foglalt kedvezményt jogtalanul veszi igénybe az utas, az arcképes igazolvány megrongálódott vagy az utazási igazolvánnyal nem az arra jogosult utazik.

fogyatékkal élő személyek: azok, akik érzékszervi - így különösen látás-, hallásszervi, mozgásszervi, értelmi képességeit jelentős mértékben vagy egyáltalán nem birtokolja, illetőleg a kommunikációjukban számottevően korlátozottak, és ez számukra tartós hátrányt jelent a társadalmi életben való aktív részvétel során.

forgalmi akadály, zavar: a közösségi közlekedés meghatározott rendjének járművek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése.

járat: személyszállítási szolgáltatást végző járműnek a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése.

járatkimaradás: menetrendben szereplő autóbuszjárat üzemeltetésének elmaradása. (A járat kimaradásához fűződő jogkövetkezmények szempontjából történő értelmezést a felelősségi szabályok tartalmazzák.)

jármű: a Szolgáltató által üzemeltetett, a közösségi közlekedésben utasok elszállítására alkalmas eszköz.

jegy: a Díjszabásban meghatározott, forgalmazott papíralapú, vagy elektronikus utazási okmányként előállított, utazáshoz rendszeresített utazási okmány.

késés: menetrend szerinti autóbuszjárat közzétett menetrend szerinti indulás vagy érkezési időpontja és a tényleges indulási vagy érkezési időpontja közötti időbeli eltérés.

kísérő: az a személy, aki a kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetekben a kísért személlyel együtt, ugyanazon autóbuszjáraton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig utazik abból a célból, hogy a kísért személynek a le- és felszállásnál, valamint az utazás tartama alatt az autóbuszjáraton az életkorából, egészségi állapotából következően szükségessé váló felügyeletet és segítséget biztosítsa.

közforgalmú személyszállítási szolgáltatás: az a személyszállítási szolgáltatás, amelyet – a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében bárki igénybe vehet.

közszolgáltatási szerződés: a személyszállítási közszolgáltatás ellátásáért felelős – mint közszolgáltatás megrendelője – és a személyszállítási közszolgáltató közötti szerződés a menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás szolgáltató részéről történő ellátására, amelyben az ellátásért felelős meghatározza az ellátandó közszolgáltatás mennyiségét, minőségét, gyakoriságát, stb. (ide értve annak menetrendjét és az alkalmazható díjakat), valamint a szolgáltatás egyéb, hatáskörébe tartozó és jogszabályban nem szereplő feltételeit.

különjárat **személyszállítás**: egyéni utazási igényeket kielégítő, díj ellenében végzett szolgáltatás. A szállítás megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása, alkalmi jelleggel közlekedő járattal, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.

megállóhely: Megállóhely a közterület azon része, mely a közösségi közlekedési eszközökre (autóbusz) való komfortos várakozás helyéül szolgál, továbbá járművekről és a járművekre a biztonságos le- és felszállást biztosítja. A megállóhely megközelítését szolgáló létesítmények (lépcső, rámpa, járdafelület stb.) nem számítanak a megállóhely területének. Az autóbusz megállóhely területe az autóbusz megállóhely jelző táblától a megállóhelyen tartózkodó autóbusz(ok)hosszáig, valamint a megállóhelyen tartózkodó autóbusz(ok) ajtó(i)(in)k oldalán lévő oldalfelületétől számított 2 méteren belüli terület.

menetdíj: az az összeg, amely egy fő autóbuszszal történő személyszállításának díját jelenti a meghatározott utazásokra. Típusaik szerint lehetnek egyszeriek vagy többszöriek, meghatározott viszonylatra, vonalakra, különböző időszakokban teljesíthető, teljes árúak vagy kedvezményesek, egyes utazási igazolványok áraiként kerülnek meghirdetésre.

menetrend: a járat útvonalának kezdő- és végpontját, a megállóhelyeket, mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat, vagy a járat napi első és utolsó indulási időpontját és a köztes járatgyakoróság ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás.

menetrend szerinti járatok: Az a személyszállítási szolgáltatás, amely menetrendben meghatározott időbeli és térbeli, valamint egyéb feltételek alapján valósul meg.

menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás: 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

Mobiljegy-alkalmazás: folyamatos, online adatkapcsolatban működtetett, az elektronikus utazási okmányok megjelenítésére és felhasználására szolgáló mobilalkalmazás. Az alkalmazás ügyfelek számára biztosítandó elérhetőségének szintjét a Mobiltv. és végrehajtási rendelete szabályozzák.

Nemzeti mobil fizetési szervezet: a Mobiltv. alapján elektronikus utazási okmány értékesítést végző szervezet.

Piktogram: szemléltető jellegű, általában külön jelmagyarázat nélküli és nemzetközileg is közérthető ábra, amely a szöveges formában adott információt helyettesíti vagy kiegészíti.

pótdíj: az Üzletszabályzatban meghatározott Utazási feltételek be nem tartása esetén fizetendő külön díj.

reklám tevékenység: szerződés alapján, bérleti díj ellenében, az autóbuszok külső felületén történő hirdetési tevékenység.

segítő kutya: a fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett vagy az ezen célból a kiképzővel együttutazó, a kiképzésben részt vevő kutya. A fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve közlekedésében segíti.

személyszállítás (utazás): természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti helyváltoztatása autóbuszjárat igénybevételével.

személyszállítási szolgáltatás: az Sztv-ben meghatározott járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.

személyszállítási közszolgáltatás: az 1370/2007/EK rendelet 2. cikk a) pontja szerint, a nyilvánosság számára megkülönböztetés nélkül és folyamatosan nyújtott általános gazdasági érdekű közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás.

személyazonosításra alkalmas igazolvány: hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány.

személyszállítási szerződés: díj ellenében vagy térítésmentesen végzett személyszállítási szerződés a Szolgáltató és az utas között.

szerződéses járat: a szállítás megrendelője és a szállítást végző szervezet között létrejött, szerződés alapján végzett különcélú menetrend szerinti járat.

utas: olyan természetes személy, aki a Szolgáltató által közlekedtetett járatokat utazás céljából igénybe veszi.

üzletszabályzat: a Ptk-ban szabályozott általános szerződési feltételek formájában kialakított, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás igénybevételére az ezt a tevékenységet végző szolgáltató által egyoldalúan megállapított és a szolgáltatás megkezdése előtt megismerhető szerződési feltételek, amelyek elfogadásáról a szolgáltatás igénybe vevője ráutaló magatartással – az utazásra jogosító okmány megvásárlásával vagy az utazás megkezdésével, azaz a menetrend szerinti autóbuszjáratra utazási céllal történő felszállással – nyilatkozik.

utazási igazolványok: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegy, bérlet, okmány.

utazásból való kizárás: a Szolgáltatónak az az eljárása, amelynek során az utas megkezdett személyszállításának (utazásának) folytatását nem végzi, mert

- az utazást meg kellett volna tagadnia, de arra valamilyen okból az utazás megkezdése előtt nem került vagy nem kerülhetett sor, és ez csak az utazás során derül ki, vagy
- az utas az utazás tartama alatt olyan magatartást tanúsít, vagy olyan állapota, körülménye válik a megkezdett utazás során felismerhetővé, illetve az Utazási feltételeket olyan módon megsérti, amely miatt az Utazási feltételek szerint a Szolgáltatónak, illetve az autóbusz személyzetének így kell eljárnia vagy – a körülmények mérlegelésével a Szolgáltató nevében – ilyen eljárásról dönt.

viszonylat: két végpont között adott útvonalon és megállókkal definiált közlekedési szolgáltatás, amelyet a viszonylatjelzés (szám, betű, vagy név) különböztet meg a más hasonló szolgáltatásoktól.

viteldíj: a díjszabásban meghatározott, a szolgáltatás ellenértékét képviselő díj.

vonat: a közúti járművek indulási és végállomása között az egymás után elhelyezkedő megállási helyek függetlenül attól, hogy egy-egy járat megáll-e az adott helyen.

I.4. Az Üzletszabályzat tárgya

Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek a Szolgáltató és a természetes vagy jogi személy ügyfelei közötti, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák, amelyek e kapcsolatban alkalmazandók, így kiemelten:

- az igénybe vehető közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatásra,
- a menetrend megismerhetőségére,
- a szolgáltatás igénybevételi feltételeire, díjaira, kedvezmények feltételeire,
- a szolgáltatási szerződésből eredő követelések érvényesítésére,
- az utasok tájékoztatására,

- a menetjegyek, bérletek megvásárlására,
- a személyszállítás szerződési feltételeire, az Utazási feltételekre,
- menetdíjak visszatérítésére,
- pótdíjak fizetésével kapcsolatos eljárásra és méltányosságra,
- panaszok bejelentésére és kezelésére,
- személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokra,
- az autóbusz-állomások és más létesítmények használatára vonatkozókat.

I.5. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjárataival történő személyszállításra és az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybevevőire, a Szolgáltató által üzemeltetett végállomások és az utasforgalom számára nyitva álló helyiségek és területek használatára és használóira, továbbá mindazon természetes és jogi személyekre, akik az említett szolgáltatásokkal, illetve használattal kapcsolatban a Szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatban állnak vagy lépnek.

Jelen Üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a Tüke Busz Zrt., mint Szolgáltató Alapszabályában meghatározott tevékenységének a helyi személyszállítás gyakorlása során megvalósuló üzleti kapcsolatok esetén létrejövő jogviszonyokra.

Az Üzletszabályzat az Innovációs és Technológiai Minisztérium, mint utasjogi hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő napon lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a Szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi a honlapján az utasjogi hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételétől számított 5 napon belül.

II. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK

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 az Utazási feltételeknek megfelelő személy által igénybe vehető járattal végzett közúti személyszállítási szolgáltatás. A Szolgáltató által végzett menetrend szerinti személyszállítás a Szolgáltató Üzletszabályzata, Utazási feltételei, valamint a Díjszabása alapján vehető igénybe.

II.2. Különjáratok személyszállítása

A menetrend szerinti személyszállítás körébe nem tartozó, egyedi megrendelés alapján közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás, az utazásra jogosultak körét a megrendelő jogosult meghatározni.

II.3. Különcélú menetrendszerinti személyszállítás (szerződéses járat)

Szerződés alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatások kiegészítésére szolgáló menetrend szerinti vagy rendszeresen közlekedő különjáratokkal végzett személyszállítás. A szerződő fél határozza meg az igényjogosultak körét és a közlekedés paramétereit. A személyszállítás díját a szerződés rögzíti.

III. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK RÉSZLETES FELTÉTELEI (UTAZÁSI FELTÉTELEK)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki jelen fejezetben felsorolt előírások bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben kizárható, és vele szemben a Szolgáltató pótdíjazási eljárást kezdeményezhet és követelheti esetleges kára megtérítését is.

III.1. Utazáshoz való jog

Az utas a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatást rendeltetésszerűen veheti igénybe. Az utas jogait jóhiszeműen és tisztességesen, az együttműködés elvének betartásával köteles gyakorolni. Az utas a Szolgáltató személyszállításhoz használt járműveit kizárólag utazás céljára veheti igénybe, azokat, továbbá a megállóhelyek és végállomások területét is köteles rendeltetésszerűen használni.

A Szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

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

A Szolgáltató a személyszállítást megtagadhatja, ha az utas:

- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja, illetve a jármű vezetőjét zavarja a biztonságos járművezetésben;
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét, tisztaságát veszélyezteti;
- olyan mértékben áll alkohol, kábítószer és egyéb tudatmódosító szerek hatása alatt, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyezteti;
- ruházata közérkölsbe ütköző módon hiányos, undort kelt vagy olyan mértékben szennyezett, hogy más ruházatában, a járműben kárt okozhat, valamint ruházatával, poggyászával, magatartásával, illetve a magával vitt élő állat által vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti;
- aki mások ruházatát, testi épségét vagy a járművet veszélyeztető csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitott csomagolású élelmiszerrel, vagy itallal kíván felszállni;
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált vagy ellenőrzéskor a helyszíni bírság megfizetését megtagadja;
- jegyét, bérletszelvényét, bérletigazolványát, illetve a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító okmányát, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító okmányát, bérletigazolványát a felhívás ellenére nem mutatja fel;
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat, vagy állatot nem megfelelő módon szállít vagy kísérel meg szállítani;
- ha a Szolgáltató jelen Üzletszabályzatában foglalt egyéb Utazási feltételeit nem tartja be.

A fenti esetekben – a 6 éven aluli, kísérő nélküli gyermek és a magatehetetlen, kísérő nélkül utazó személy kivételével – az utast a Szolgáltató a megkezdett utazásból kizárhatja. Az

utazásból történő kizárás foganatosítására az utassal szemben a Szolgáltató a jegyellenőrzést végző alkalmazottai is jogosultak.

A magatehetetlen vagy a személyszállítás közszolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a 6 éven aluli gyermek a személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult.

Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia. A kísérővel utazó utasok járműben való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.

Ha a kísérő nélküli 6 éven aluli gyermek vagy magatehetetlen személy az utazást megkezdte, az utazásból nem zárható ki. Az ilyen esetekben a helyszínen vagy a végállomáson a Szolgáltató rendőrt, szükség esetén mentőt hív a gyermekhez, vagy a magatehetetlen személyhez, azonban a felügyeletükről addig is gondoskodik.

Ha a 6 éven aluli gyermek vagy a magatehetetlen személy kísérője az előírt viteldíjat nem fizeti meg és a pótdíjazásban sem hajlandó együttműködni, a kísért személlyel együtt az utazásból kizárható.

Az utas abban az esetben is köteles a pótdíj kifizetésére, ha az utazásból kizárják.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a Szolgáltató – legalább a legközelebbi megfelelő állomásig vagy megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani. A járművezető közvetlenül vagy a diszpécser szolgálaton keresztül mentőt hív az útközben orvosi ellátásra szoruló személyhez és a járművezető vagy a helyszínen szolgálatot teljesítő baleseti helyszínélő a mentőt a helyszínen megvárja. A továbbutazás a legközelebbi állomásra csak akkor kötelező, ha a mentő kiérkezése a rosszullet helyszínére nem biztosítható.

Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkocsiban a kisgyermek csak a kocsi rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyermekkocsit akkor is rögzíteni kell elmozdulás ellen, ha a gyermek nem abban utazik.

Fogyatékossgal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal a járművekkel szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.

III.2. Személyszállítási szerződés létrejötte

A Szolgáltató a személyszállítási szolgáltatást személyszállítási szerződés alapján teljesíti. A személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy jelen Üzletszabályzat alapján és a közzétett menetrend szerint, a menetrendben meghatározott útvonalon és megállóhelyek érintésével az általa használt járművekkel, a Díjszabásban meghirdetett díjért az utast elszállítja.

III.2.1. Menetrend szerinti személyszállítási szerződés létrejötte

Menetrend szerinti járatoknál a **személyszállítási szerződés** az utas és a Szolgáltató között akkor lép hatályba, amikor az utas a Szolgáltató járataira felszállási lehetőséget biztosító megállóhely területére utazási szándékkal belép. Azonban a jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással – azaz a járműre utazási szándékkal történő felszállással – is létrejön. E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a Díjszabásban meghatározott menetjegy- vagy bérletárat kiegyenlíti.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni.

A személyszállítási szerződés létrejöttével az utas jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit teljeskörűen elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el. Az utas tudomásul veszi, hogy jelen Üzletszabályzat a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi, amelyet az utas a személyszállítási szerződés hatályának létrejötte előtt elfogadott.

III.2.2. Szerződéses személyszállítás létrejötte

Szerződéses járatoknál a tárgyévet megelőző év december 31-ig írásban, Megállapodás keretében rögzíti a szállítási feltételeket a Megrendelő és a Szolgáltató.

III.2.3. Különjárat szerződés létrejötte

Különjárat esetében a szerződés a Különjárat Megrendelő írásbeli megküldésével és a Szolgáltató írásbeli visszaigazolásával jön létre.

A Különjárat Megrendelőnek tartalmaznia kell:

- a Megrendelő nevét, címét, telefonszámát
- a különjárat napját
- a kiállítás pontos helyét
- a járat oda- és visszaindulási idejét
- az útvonal meghatározását
- az utasok számát
- az igényelt jármű típusát
- azokat a megállóhelyeket, ahol menet közben fel- és leszállás történik.

III.3. Személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés megszűnik:

- az utazás befejezésével, a járműről történő leszállás után a megállóhelyek területének elhagyásával, illetve a személyforgalmi célokat szolgáló terület elhagyásával, ha az utas a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy
- ha az utast a Szolgáltató ellenőrzésre jogosult munkatársai (menetjegyllenőr, autóbuszvezető) az utazásból kizárják.

III.4. Különjárat lemondása

A különjárat megrendelés lemondása írásban, illetve a diszpécser szolgálatnál telefonon történhet.

A lemondást a Szolgáltató az alábbi feltételekkel fogadja el:

- ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállítására meghatározott időpont előtt legalább 1 órával történik,
- ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállítása előtt az előbbiekben meghatározott időtartamon belül történik, a Szolgáltató a meghiusulásért a megrendelt, visszaigazolt autóbusz típusára megállapított kedvezmény nélküli legcsekélyebb díjat számlázza,
- ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállításra való elindulását követően történik, az előbbiekben részletezett térítésen felül a Szolgáltató az autóbusz kiállításával kapcsolatos díjat is megtéríteti a megtett kilométer, teljesítmény és a (kedvezmény nélküli) díjszabás alapján,

- ha az autóbusz kiállítása 1 órát meghaladó késéssel történik és a megrendelő a különjáratot ezen ok miatt mondja le, a fentiekben ismertetett eljárás nem alkalmazható.

III.5. Magatartási szabályok

Az utasnak tilos:

- az utastársai egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedőként utazni;
- az ajtók záródását jelző csengő megszólalása után a járműre felszállni vagy a járműről leszállni;
- az ajtók záródását megakadályozni;
- a járművezetővel menet közben beszélgetni;
- a vészcsengőt indokolatlanul működtetni;
- a jegykezelő készüléket megrongálni;
- audio-vizuális eszközöket (ideértve, de nem kizárólagosan: rádió, magnó, walkman, discman, mp3-mp4 lejátszó), valamint mobiltelefont mások által hallhatóan a többi utast zavarva üzemeltetni;
- lábra felszerelt görkorcsolyával a járműre felszállni;
- kutyát szájkosár nélkül szállítani, amennyiben a kutyát zárt szállítóeszköz nélkül szállítják;
- a járműveken ételt, fagyaltot, jégkrémet, szeszes italt és nem visszazárható palackból bármilyen italt fogyasztani;
- élelmiszerral vagy itallal járművet, mások ruházatát vagy poggyászát beszennyezni;
- a jármű belsejében hirdetményt kiragasztani;
- a járművön kéregetni;
- dohányozni a járműveken, illetve minden autóbusz-megállóhelyen és végállomáson azok 5 méteres távolságán belül;
- a járműveken és az utasforgalmi területeken elektromos cigarettát használni;
- botránnyosan vagy illemsértően, jogszabályba, vagy jelen Üzletszabályzatba és annak részét képező Utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni;
- a közlekedést, illetve az utasokat bármilyen egyéb módon zavarni;
- a Szolgáltató tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon azokat megrongálni, összefirkálni;
- a megállóhelyeken és végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni;
- a megállóhelyeken és végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni;
- továbbá bármilyen olyan cselekményt tanúsítani, amely a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményével ellentétes.

A nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni:

- a közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben
- közösségi közlekedési eszközön
- munkahelyen
- közterületnek minősülő
- da) a gyalogosforgalom számára nyitva álló aluljárókban és egyéb, zárt légtérű közforgalmú közlekedő összekötő terekben, valamint közterületi játszótereken, továbbá a játszóterek 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.6 Kézipoggyász szállítása

Kézipoggyászként minden utas legfeljebb 2 db 40 x 50 x 80 cm, vagy 20 x 20 x 200 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, a fel- és leszállást valamint átjárást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét, fenyőfát (csomagolva) vagy 1 db gyermekkocsit szállíthat díjtalanul. A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

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, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik. Az autóbuszokon tilos kerékpárt szállítani, kivéve a kisgyermek kerékpárjait amennyiben azok egyébként megfelelnek a kézipoggyászokra előírtaknak.

A kézipoggyással utazó utasok a kézipoggyászt – a többi utasra tekintettel – lehetőség szerint ne a járművek ülésén helyezték el.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszéke, elektromos kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára nem alkalmazandók. Az autóbuszokra elektromos mopeddel (pl. EL-GO) tilos felszállni.

III.7 Élő állatok szállítása

Élő állat a 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, poggyása vagy a jármű nem szennyeződik be, valamint megakadályozza azt, hogy az utasok testi épsége sérüljön.

A fentebb említettektől eltérően (ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, csak érvényes menetjeggyel szállítható.

Utasonként egy kutya szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával és kérésre azt a szolgálatban lévő személyzetnek fel kell mutatnia. Kutya a járművek ülésén nem, csak a járművek peronján szállítható.

A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya (mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő és vakvezető kutya) utaztatása díjtalan.

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.

III.8. Fel- és leszállás, helyfoglalás szabályai

A Szolgáltató menetrend szerinti autóbuszaira az utasoknak csak az első ajtón lehet felszállni!

Az elsőajtós felszállási rend azt jelenti, hogy a járműre az első, illetve az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelő kijelölt ajtónál lehet kizárólag felszállni, a leszállásra pedig a második, illetve a hátsó ajtóknál van lehetőség.

Az első ajtós felszállási rendre való tekintettel és a felszállás gyorsítása érdekében utasaink a megállóhelyek első harmadában várakozzanak. Kérjük, bérletüket vagy jegyüket minden felszállás előtt készítsék elő! Az utazás megkezdésekor az utas a papíralapú, előre váltott, vagy az autóbuszvezetőnél vásárolt menetjegyét köteles felhívás nélkül – haladéktalanul – a vezetőfülkénél lévő jegykezelő készülékkel, elektronikus utazási okmányként váltott jegyét mobil-alkalmazással a jármű ajtajának, vagy az autóbuszvezető fülke közelében elhelyezett kód beolvasásával érvényesíteni, illetve az utazásra jogosító igazolványát az autóbuszvezetőnek jól látható módon felmutatni.

Autóbuszon csak az utazhat, akinek érvényes menetjegye vagy utazási igazolványa van. Az utast nem mentesíti a bírság megfizetése alól, ha az utazás során megállapítást nyer, hogy az utas a járművezetőnek olyan utazási igazolványt mutatott be, amely utazási jogosultságot bármilyen okból nem képes tanúsítani.

Iskolai előadási napokon a forgalmi helyzet függvényében, a menetrend tartásának érdekében az autóbuszvezetőnek lehetősége van eltérni az első ajtós felszállási rend alkalmazásától – az induló és végállomások kivételével – 6.30 és 8.00 óra között. Ezekben az esetekben a bérlettel rendelkező utasok a hátsó ajtóknál is felszállhatnak.

Menetjeggyel minden esetben csak az első ajtónál lehet felszállni! A hátsó ajtóknál található jegykezelők csak különleges esetben (pl. babakocsival történő utazás) használhatóak.

A járművek a megállóhelyen akkor állnak meg, amennyiben a megállóhely területén személyek tartózkodnak, vagy a járművön utazók a leszállási szándékukat jelezték a járművezetőnek a leszállásjelző használatával.

Az utasnak – a biztonságos megállást figyelembe véve – leszállási szándékát az e célt szolgáló jelzőgombbal jelezni kell, mielőtt a jármű a megállóhelyhez érkezik. A forduló- és végállomásokon az utasoknak a járművet el kell hagyniuk.

Leszállásra a jármű hátsó ajtóinál van lehetőség.

Az autóbuszokra babakocsival felszállni csak a „babakocsi” piktogramjával jelzett ajtónál lehet. Az egyéb – fenti piktogrammal el nem látott – ajtónál való fel-és leszállás közben bekövetkezett esetleges balesetekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. A babakocsival felszálló utas köteles az autóbuszra a megállóhely első harmadában várakozni, utazási igazolványát – típusától függően – felmutatni a jármű vezetője felé, majd ezt követően a megjelölt ajtón a járműre felszállni. Menetjeggyel történő utazás esetén azt érvényesíteni kell felszállás után az ajtónál elhelyezett készülékkel.

Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt más utasok nem foglalták el. A 3 éven aluli gyermek – biztonsága érdekében –, ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem gyermekkosziban rögzítve utazik, akkor kísérője ölében, illetve külön ülésen ún. mőzeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. A várandós anyák, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy rokkantak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezek a személyek utazhatnak.

Szolgáltató jogszabályban kihirdetett veszélyhelyzetre tekintettel különös rendelkezésként átmenetileg az elsőajtos felszállási rendtől eltérő felszállási rendet is meghatározhat.

III.9 A felek jogai és kötelezettségei

III.9.1 A Szolgáltató jogai és kötelezettségei

A Szolgáltató köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint, biztonságosan a célállomásra elszállítani.

Biztonságtechnikai megfigyelési jogosultság. A Szolgáltató az autóbusz-állomáson, a közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, valamint az autóbuszok belterében, az autóbusz-állomáson és megállóhelyen található berendezések, az autóbusz továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény 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 gyengén látók számára is érzékelhető módon – a Szolgáltató köteles az autóbusz-állomás és megállóhely bejáratánál, az autóbuszra való felszállásra szolgáló peronoknál, valamint 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.

Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbuszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a Szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott jármű befogadóképességéig terheli. Az elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a járműre fel- és leszállást megkönnyítő berendezéssel.

III.9.2 Az utas jogai és kötelességei

Az utas jogosult Szolgáltató autóbuszain utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas azon eset kivételével, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges (rendkívüli forgalmi helyzet), csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra vagy le az autóbuszról.

Az utas a személyszállítás – beleértve a fel- és leszállást, várakozást, utazást – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

IV. UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK

IV.1. Utastájékoztatás

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatok során a Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, valamint arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák.

A Szolgáltató az általa közlekedtetett járatok menetrendjével, a közlekedési hálózat felépítésével és a járatokkal összefüggő tájékoztatást nyújt az utasoknak elektronikus és nyomtatott formában (azokban a megállóhelyeken, ahol utastájékoztató berendezés található elektronikusan is, és a végállomásokon) továbbá a jegy- és bérletrendszer felépítésével, az egyes díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival, azok értékesítési helyeivel kapcsolatos tájékoztatást is nyújt, mint jegy- és bérletértékesítő.

Szolgáltató biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az utazásuk megkezdése előtt megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a Szolgáltató a végállomásokon, a járművekben az Üzletszabályzat kivonatát közzéteszi és a weboldalán azt teljes terjedelemben hozzáférhetővé teszi.

Az utastájékoztatás módozatai, és megjelenési formái:

a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:

- a Szolgáltató honlapján (www.tukebusz.hu),
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- a megállóhelyi információs táblákon,
- egyéb média információkon keresztül,
- a Szolgáltató által üzemeltetett autóbuszok belső üvegfelületein,

b) szóbeli tájékoztatás:

- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- a Szolgáltató diszpécserszolgálatán,
- a Szolgáltató által üzemeltetett végállomásokon,
- a járműveken található hangosbemondókon keresztül.

Az utasok által igénybe vehető személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos információk, tájékoztatók az alábbi témákban és helyeken is megtekinthetők:

A járatok menetrendjével, útvonalával kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken lévő menetrendekben,
- a Szolgáltató honlapján,
- a Szolgáltató diszpécserközpontján keresztül,
- a Szolgáltató által üzemeltetett végállomásokon,
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán keresztül.

A menetrendben meghirdetett menetidők tájékoztató jellegűek, attól rövidebb menetidő kora hajnalban, késő este, hosszabb menetidőkre csúcsidőszakban, valamint a szokásostól eltérő forgalmi viszonyok esetén lehet számítani. A Szolgáltató javasolja, hogy a megállóhelyre való elindulásakor ezekben az időszakokban, ezen tényeket vegyék figyelembe.

Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók

- a megállóhelyeken,
- a Szolgáltató honlapján,
- a Szolgáltató diszpécserközpontjában,
- a Szolgáltató által üzemeltetett végállomásokon,
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán.

A menetrendi tájékoztató nem tartalmazza a közlekedési hálózatra kiható különféle rendezvények esetén történő módosításokat.

A járművön a járat számát és viszonylatát illetően

- kívül nyomtatott táblával vagy elektronikus kijelzővel,
- belül elektronikus kijelzővel, a járatszám mellett feltüntetésre kerül a viszonylat és a soron következő megállóhely.

Díjszabás ügyében

A mindenkor érvényes díjszabás részletesen

- a Szolgáltató honlapján közzétételre,
- a jegypénztárakban,
- az autóbuszok utasterében kerül kifüggesztésre.

A tájékozódást segítő piktogramok megtalálhatók

- az autóbuszokon,
- megállóhelyeken, állomásokon.

A jegy- és bérletpénztárak nyitva tartási idejéről az információ a Szolgáltató honlapján érhető el.

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni lehet

- a Szolgáltató honlapján,
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán,
- a Szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban.

Az Utazási feltételek teljes terjedelemben megtekinthetők

- a Szolgáltató Üzletszabályzatában,
- a Szolgáltató honlapján.

Az Utazási feltételek kivonata megtalálható

- az autóbuszokon,
- a Szolgáltató honlapján,
- a Szolgáltató Ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltató elérhetőségeit és telefonszámait az 4. sz. Melléklet tartalmazza.

IV.2. A szolgáltatás teljesítése

A Közlekedésszervező a közforgalmú menetrend szerinti járással történő utazásra vonatkozó ajánlatát menetrendbe foglalja, és abban teszi közzé.

A menetrend a Közlekedésszervező és Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzatának képviselőtestülete (az ellátásért felelős) között létrejött közfeladat ellátási szerződés alapján készül. A járatok menetrendben foglaltak szerinti közlekedtetése a Szolgáltató számára kötelezettség.

A menetrend tartalmazza a Szolgáltató autóbusz közlekedési útvonalait, a járatszámokat, a járatok induló és végállomását, a megállóhelyeket, menetidőket, az indulási időpontokat, a

nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, a korlátozásokat, és a menetrendi időszak érvényességi idejének kezdetét.

A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett értékek, amelyektől a forgalmi helyzetektől és műszaki körülményektől függően eltérések lehetnek. Az így létrejött, a városi közlekedés sajátosságaiból eredő menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

IV.3. Műszaki meghibásodás, forgalmi akadály, járatkimaradás

IV.3.1. Műszaki meghibásodás

Abban az esetben, ha a menetrend szerint közlekedő autóbusz műszaki hiba, közúti baleset vagy utas rosszullete miatt nem tudja a járatot folytatni – az állomáson lévő autóbusz-állomány függvényében – mentesítő járat küldésére kerül sor. A menetjegy továbbra is érvényes az eredeti utazási célíg abban az esetben, ha az utas a mentesítő jármű lyukasztóján is kilyukasztja a jegy rácsozott számrésszel szemben lévő oldalát.

IV.3.2. Forgalmi akadály

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a Szolgáltató tájékoztatja az utazni szándékozókat a megváltozott közlekedésről. Ilyen esetben a Szolgáltató törekszik arra, hogy úgy szervezze meg a járatok közlekedését, hogy alternatív útvonalak igénybevételével az utasok az úti céljukat elérjék. Egyes esetekben a pótlás az eredeti útvonaltól eltérhet, egy vagy több megállóhelyet kihagyhat.

Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, és az utasok átszállásra kényszerülnek, a menetjegy szintén érvényes a műszaki meghibásodásnál leírtak szerint.

IV.3.3. Járatkimaradás

A Szolgáltató az utas külön kérésére a járat kimaradásáról, valamint a 15 percet meghaladó járat késésről, a járat indulásról „Igazolás”-t ad ki az autóbusz-állomásokon szolgálatot teljesítő forgalmi szolgálattevő.

V. MENETJEGYEKKEL ÉS UTAZÁSRA JOGOSÍTÓ OKMÁNYOKKAL KAPCSOLATOS RÉSZLETES SZABÁLYOK

A Szolgáltató járataira az általa értékesített menetjegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni, amelyek részletesen jelen Üzletszabályzatban, illetve a Díjszabásban kerülnek ismertetésre.

Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak, vagy ha a járművön a jegyváltás biztosított. A díjtalan utazásra jogosultak körét minden esetben kormányrendelet és jogszabály határozza meg.

Havi, negyedéves, 30 napos, első és második félhavi bérlet fényképes bérletigazolvánnyal (általános igazolvány), személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy kártya formátumú vezetői engedéllyel használható. Bérletigazolvány utazásra csak érvényes bérlettel együtt jogosít.

Az azonosításra szolgáló igazolványt az ellenőrzést végző személynek a bérlettel együtt fel kell mutatni.

Nyugdíjas havi és negyedéves bérlet csak fényképes bérletigazolvánnyal (nyugdíjas igazolvány) érvényes. Bérletigazolvány utazásra csak érvényes bérlettel együtt jogosít. A részleteket az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

Tanuló havi és negyedéves bérlet vagy bérletigazolvánnyal (tanuló igazolvány – 6 év feletti óvodás korú esetén), vagy diákigazolvánnyal érvényes. A részleteket az 1. sz. Melléklet tartalmazza.

Bérletigazolvány készítéséhez 6 hónapnál nem régebbi, 3,5x3,5 cm-es fotópapírra nyomtatott fekete-fehér vagy színes fénykép, személyigazolvány és laccímekártya szükséges.

Éjszakai járat 24 órás, 72 órás és hétnapos jeggyel, összvonalas típusú bérletekkel, valamint az autóbuszvezetőnél váltott gépkocsivezetői menetjeggyel vehető igénybe. Az éjszakai járatot pénteken 23.30 és hétfő 4.30 óra között a női utasok Tüke Kártyával ingyenesen is igénybe vehetik. A Tüke Kártya személyazonosításra alkalmas fényképes igazolvánnyal együtt érvényes. A bérletszelvényre, illetve a 7 napos jegyre a használatához szükséges bérletigazolvány, diákigazolvány, útlevél, személyi igazolvány, kártya formátumú jogosítvány sorozatszámát az első utazás megkezdése előtt az utasnak (nem radírozható) tintával olvashatóan rá kell vezetni, javítás nélkül.

Valamennyi jegyet, bérletet, bérletigazolványt és bérletszelvényt, vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor a menetjegy ellenőrzésre feljogosított személy részére fel kell mutatni.

V.1. A Szolgáltató járatainak igénybevételére jogosító jegyek, bérletek

Menetjegy: a járat teljes hosszán, útmegszakítás nélkül, egyszeri utazásra érvényes jegy. Ha a jármű meghibásodása miatt, vagy egyéb okból egy szakaszon másik jármű helyettesíti az autóbust, az utasok a már kezelt jegyükkel utazhatnak tovább, de a jegyet (papíralapú jegy esetén) a másik jármű jegykezelő készülékén is érvényesíteniük kell, a jegy számmező nélküli végén. Az érvényesített jegyet másra átruházni nem szabad, azt az utazás végéig meg kell őrizni, ellenőrzéskor az ellenőrzést végző személynek át kell adni.

10 darabos gyűjtőjegy: A gyűjtőjegy 10 db menetjegyet tartalmaz. Csak tömbben árusítható. Az ív szétbontható, a jegyek a borító tőszelvény nélkül is érvényesek. A kezelt jegyet az adott utazás végéig meg kell őrizni, és ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni az

ellenőrnek. A gyűjtőjegy nem váltható vissza. Felhasználási szabályai megegyeznek a menetjegyével.

24 órás jegy: a jegyen megjelölt időponttól kezdődően 24 órán át, valamennyi járaton korlátlan számban igénybe vehető utazásra jogosít.

72 órás jegy: a jegyen megjelölt időponttól kezdődően 72 órán át, valamennyi járaton korlátlan számban igénybe vehető utazásra jogosít.

7 napos jegy: a rajta feltüntetett első nap 0.00 órájától az azt követő 7. nap 04⁰⁰ órájáig érvényes. Általános bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevelemmel vagy kártya formátumú vezetői engedéllyel használható, amelynek számát az utazás megkezdése előtt a tulajdonosnak olvashatóan fel kell írnia.

Tanintézeti osztályjegy: a tanintézetek neveltsjeinek és tanulóinak alkalmi utazását elősegítő olyan csoportos jegy, amely - munkanapokon 06.30 és 08.30 óra közötti időtartam kivételével - az adott egész napon történő utazásra jogosít. A tanintézeti osztályjegy igénybevételére a Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata közigazgatási területén működő óvodák, általános iskolák és középiskolák jogosultak. Óvodák esetében csoportonként, általános és középiskolák esetében osztályonként egy darab tanintézeti osztályjegy váltása szükséges, mely egyúttal két felnőtt kísérő utazására jogosít. A tanintézeti osztályjegyet tanintézeti igénybejelentő lapon, az utazás megkezdése előtt legalább egy héttel kell igényelni az adott tanintézet részéről. A tanintézeti osztályjegy tanévenként, illetve óvodai csoportonként és iskolai osztályonként két alkalommal vehető igénybe.

Havi és negyedéves bérlet: a naptári hónap, ill. a negyedév első napjának 0⁰⁰ órájától az adott időszakot követő hónap 5-én 24⁰⁰ óráig érvényesek.

30 napos bérlet: a bérleten feltüntetett – tetszőleges – időponttól 30 napon át, illetve az azt követő napon 04⁰⁰ óráig érvényes.

Első félhavi bérlet: a tárgy hónap 1-jén 0⁰⁰ órától 16-án 04⁰⁰ óráig érvényes.

Második félhavi bérlet: a tárgy hónap 16-án 0⁰⁰ órától a hónap utolsó napját követő napon 04⁰⁰ óráig érvényes.

Kisgyermekes és szociális bérlet: egy havi, valamennyi járaton korlátlan számban igénybe vehető utazásra jogosít. A kisgyermekes és szociális bérlet igénybevételére valamennyi pécsi lakhellyel rendelkező, a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény által meghatározott GYED, GYES, GYET, CSED ellátásban részesülők jogosultak. Jogosultak továbbá azok a pécsi lakhellyel rendelkező személyek, akik a szociális igazgatásról és szociális ellátásokról szóló 1993. évi III. törvény alapján ápolási díjra jogosultak. A jogosultság a Magyar Államkincstár, illetve – az ápolási díjra való jogosultság esetén – az illetékes járási hivatal által kiállított határozat bemutatásával igazolható bérletvásárláskor. A kisgyermekes és szociális bérlet bérletigazolvánnyal együtt használható.

Polgárőr bérlet: egy havi, valamennyi járaton korlátlan számban igénybe vehető utazásra jogosít. A polgárőr bérlet igénybevételére olyan, az Országos Polgárőr Szövetség Baranya Megyei Szervezet Pécs város területén működő szervezeti egysége állományába tartozó, Polgárőr igazolvánnyal rendelkező, a bérletváltást megelőzően legalább egy éves folyamatos polgárőri státuszú személyek jogosultak, akiknek diák- és nyugdíjas kedvezményre való jogosultságuk nem áll fenn. A jogosultság az Országos Polgárőr Szövetség által kibocsátott igazolvány bemutatásával igazolható bérletvásárláskor. A polgárőr bérlet a polgárőr igazolvánnyal használható.

Közfoglalkoztatottak 30 napos bérlete: a bérleten feltüntetett – tetszőleges – időponttól 30 napon át, illetve az azt követő nap 04⁰⁰ óráig érvényes és valamennyi járaton korlátlan számban igénybe vehető utazásra jogosít.

A közfoglalkoztatottak bérletét a névre szólóan kiállított fényképes igazolvány alapján az a személy veheti igénybe, aki a tevékenységét közfoglalkoztatási szerződés alapján Pécs Város területén végzi a közfoglalkoztatási jogviszony időtartama alatt.

A közfoglalkoztatottak bérletét az a munkáltató vásárolhatja meg, aki hivatalosan igazolja a közfoglalkoztatottak alkalmazására való jogosultságát, egyidejűleg bizonyítja (munkaszerződéssel, vagy bérjegyzékkel), hogy az általa benyújtott listán szereplő személy vagy személyek közfoglalkoztatott státusza az adott időszak kezdetén fenn áll és írásban nyilatkozik arról, hogy a munkavállaló a közmunkát Pécs Város területén végzi.

A fényképes igazolványt a Szolgáltató állítja ki, külön díjazásért.

Mentős bérlet: Az Országos Mentőszolgálat Pécssett szolgáló munkatársai által használt bérlet (mentős bérlet) egy havi, valamennyi járaton korlátlan számban igénybe vehető utazásra jogosít. A mentős bérlet igénybevételére olyan, az Országos Mentőszolgálat Pécs város területén működő szervezeti egysége állományába tartozó, Mentő dolgozói igazolvánnyal rendelkező, a bérletváltást megelőzően legalább egy éves folyamatosan ilyen státuszú személyek jogosultak, akiknek diák- és nyugdíjas, vagy polgárőr kedvezményre való jogosultságuk nem áll fenn. A jogosultság az Országos Mentőszolgálat (vagy annak helyi szervezeti egysége) által kibocsátott igazolvány be-mutatásával igazolható bérletvásárláskor. A mentős bérlet mentős igazolvánnyal, vagy mentődolgozói munkáltatói igazolással használható.

Tüke Kártya kedvezmény: a kedvezmény igénybevétele 14 éves életkor felett névre szóló, fényképpel és sorszámmal ellátott Tüke Kártyával lehetséges.

Tüke Kártya kedvezménnyel igénybe vehető bérletek: negyedéves összvonalas, havi összvonalas, 30 napos összvonalas, első és második félhavi összvonalas, negyedéves tanuló, negyedéves nyugdíjas, havi tanuló, havi nyugdíjas.

A Tüke Kártya kedvezményes bérlettel utazó, 14 éves életkort betöltött utasoknak az utazási jogosultság ellenőrzése során a saját, névre szóló, sorszámmal és fényképpel ellátott Tüke Kártyát is fel kell mutatniuk.

A 14 éven aluli pécsi lakhellyel rendelkezők a lakhelyük igazolásával (lakhelykártya, diákigazolvány) vehetik igénybe a kedvezményt. Bérlet vásárlásakor a jogosultság igazolása nem szükséges.

A kedvezményes bérlettel utazó 14 éven aluli személy a tanuló bérletre vonatkozó Utazási feltételek szerint jogosult utazásra.

Elektronikus utazási okmányok érvényesítése:

Menetjegy esetében:

Elektronikus utazási okmány esetében az utazás ideje alatt folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobiljegy-alkalmazással kell a menetjegy típusú utazási okmányokat érvényesíteni.

A kiválasztott menetjegy típusú elektronikus utazási okmány érvényesítéséhez a mobiljegy-alkalmazással az ajtó, vagy az autóbuszvezető ülke közelében, illetve – mozgáskorlátozott,

vagy babakocsival közlekedő utas esetén – a jármű második ajtajával szemben lévő ablakfelületen elhelyezett kódot kell beolvasni, ezt követően a mobil készüléken egyedi animált ábra jelenik meg. A kihelyezett kód hibájakor a beolvasást járművön található további kód segítségével kell elvégezni. Amennyiben észszerű távolságon belül nem található beolvasható kód, akkor az utas az érvényesítés érdekében – a zsúfoltságot is figyelembe véve – a tőle elvárható gondossággal köteles eljárni.

24 órás, 72 órás, 7 napos jegy, valamint bérlet esetében:

Elektronikus utazási okmány esetében az utazás ideje alatt folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobiljegy-alkalmazással kell a napijegyet, bérletet ellenőrzéshez kezelni. Az utazásra használt, érvényes napijegy és bérlet típusú elektronikus utazási okmány ellenőrzés előtti kezeléséhez a mobiljegy-alkalmazással az utasnak az elsőajtós felszállási rendben közlekedő jármű esetén felszálláskor az ajtó, vagy az autóbuszvezető ülke közelében, illetve – mozgáskorlátozott, vagy babakocsival közlekedő utas esetén – a jármű második ajtajával szemben lévő ablakfelületen elhelyezett kódot azonnal be kell olvasni, ezt követően a mobil készüléken egyedi animált ábra jelenik meg. A kihelyezett kód hibájakor a beolvasást járművön található további kód segítségével kell elvégezni. Amennyiben észszerű távolságon belül nem található beolvasható kód, akkor az utas a kezelés érdekében – a zsúfoltságot is figyelembe véve – a tőle elvárható gondossággal köteles eljárni.

A mobiljegy-alkalmazás használatának lépéseit a Tüke Busz Zrt. honlapján található felhasználói segédlet mutatja be.

V.2. Jegyvásárlás, díjszabás

V.2.1. Jegyvásárlás

A Szolgáltató az utazni szándékozók részére több értékesítési csatornán keresztül biztosítja a jegyvásárlást. A nyitvatartási időket és címeket a Szolgáltató honlapján közzéteszi.

Menetrend szerinti járatoknál az utasnak lehetősége van az autóbuszvezetőnél készpénzben menetjegyet, a jegy- és bérletpénztárakban készpénzben és bankkártyával menetjegyet vagy bérletet, illetve mobiljegy-alkalmazásban az alábbiak szerint menetjegyet és a Szolgáltató által közzétett választékban foglalt bérletet vásárolni.

Elektronikus utazási okmányok értékesítése:

A Tüke Busz Zrt. az elektronikus utazási okmányok értékesítését a Nemzeti mobil fizetési szervezet és annak viszonteladói útján biztosítja. Az elektronikus utazási okmányok az erre a célra létrehozott mobiljegy-alkalmazással jeleníthetők meg. A mobilalkalmazások elérhetők a Nemzeti mobil fizetési szervezet, valamint egyes viszonteladók felhasználói felületein keresztül. Az elektronikus utazási okmányok értékesítésére a Nemzeti mobil fizetési szervezet ügyfelekre vonatkozó Üzletszabályzata az irányadó. Az Üzletszabályzat és az egyes viszonteladók listája elérhető a Nemzeti mobil fizetési szervezet felhasználói felületén. Az egyes viszonteladók ÁSZF-jei elérhetők a viszonteladók felhasználói felületein. Az elektronikus utazási okmányok választékát a Tüke Busz Zrt. honlapja tartalmazza. A menetjegy típusú elektronikus utazási okmányok elővételben az egyes utazási okmányokra vonatkozó díjszabásban előírtak szerint vásárolhatók meg. A 24 órás, a 72 órás és a 7 napos jegy, valamint a bérlet típusú elektronikus utazási okmányok elővételben az érvényesség kezdete előtt legfeljebb 30 nappal vásárolhatók meg.

V.2.2. Eljárás nagycímletű fizetőeszköz esetén

A Szolgáltató járművezetői és forgalmi szolgálattevői korlátozott összegű és címletű váltópénzzel rendelkeznek. A pénzváltási nehézségek megelőzése érdekében a vásárolni kívánt jegytípus értékével megegyező pénzüsszeggel történő fizetés javasolt mind a járművezetőnél, mind a forgalmi szolgálattevőnél.

Amennyiben az utas nagy címletű fizetőeszközzel kíván menetjegyet vásárolni, és az autóbuszvezetőnél nincs kellő mennyiségű váltópénz, a jármű vezetője Nyugtát állít ki, melyet a vásárlás napját követően a pénzzel együtt lead a Szolgáltató Főpénztárában, ahol az utas legkorábban a vásárlás másnapján felveheti a különbözetet a nyugtamásolat bemutatásával.

V.2.3. Díjszabás

A menetrend szerinti helyi autóbusz-közlekedési viteldíjakat Pécs Megyei Jogú Város és a Szolgáltató között létrejött közszolgáltatási szerződés szabályozza.

A viteldíjakat a Díjszabási tájékoztató tartalmazza (3. sz. Melléklet).

A különjáratú viteldíj megállapítása a tisztos nyereség figyelembevételével, a piaci viszonyok igényeihez igazodik.

A különjáratú díjszámítás megállapítása alternatív (vagylagos) módon történik. Az autóbuszok által (garázstól, illetve telephelytől garázsig, illetve telephelyig) megtett km-teljesítményt meg kell szorozni a megfelelő csoportba tartozó km-díjtétellel, továbbá az autóbuszok igénybevétele idejét (az autóbusznak garázsból, illetve telephelyre való érkezéséig eltelt idő) meg kell szorozni az óradíjtétellel, és az így nyert két szorzat közül a magasabbik – mely nem lehet kevesebb, mint a legcsekélyebb díjtétel – lesz a kifizetendő díj.

V.3. Jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje

A megvásárolt jegyeket, bérletszelvényeket elvesztésük esetén (ideértve a megsemmisülést és eltulajdonítást) a Szolgáltató nem pótolja.

V.3.1. Menetjegy visszaváltása

Érvényes menetjegy és gyűjtőjegy nem váltható vissza.

Árváltozást követően a régi árú menetjegyek utazásra 1 évig felhasználhatók vagy a különbözet kifizetésével új árú menetjegyekre cserélhetőek.

V.3.2. Bérlet visszaváltása

Bérlet esetében az utas a szerződéstől indoklás nélkül elállhat és kérheti a visszaváltását. Bérlet, 24 órás, illetve 72 órás jegy, továbbá a 7 napos jegy csak érvényességük megkezdése előtt váltható vissza teljes értékben, 250 Ft (a 24 órás jegy esetében 210 Ft) kezelési díj ellenében. Ugyancsak 250 Ft a megrongálódott bérletszelvény kicserélésének díja.

A havi bérlet tárgyhoz 15-ig a 7621 Pécs, Rákóczi út 60. szám alatti Ügyfélszolgálati Irodában 50 %-os árban, 250 Ft kezelési díj ellenében visszaváltható.

A 30 napos bérlet érvényességi idejük feléig a 7621 Pécs, Rákóczi út 60. szám alatti Ügyfélszolgálati Irodában 50 %-os árban, 250 Ft-os kezelési díj ellenében visszaváltható.

V.3.3. Bérletek cseréje

Adott hónapban, a cserélni kívánt bérlet érvényességi idejének megfelelő, de csak magasabb értékű bérletre cserélhető.

V.4. Jegyellenőrzés

A Szolgáltató jogosult a viteldíj lerovását és az utazási feltételek betartását – melyet köteles meghirdetni és a járműveken kifüggeszteni – ellenőrizni. Ennek érdekében a jegyeket, bérleteket és utazási igazolványokat a Szolgáltató arra feljogosított dolgozójának (menetjegyellenőr, autóbuszvezető), ellenőrzés céljából fel kell mutatni. Elektronikus utazási okmány esetén az ellenőrzést végző személy kérésére a mobiljegy-alkalmazással el kell végezni az e célra elhelyezett, vagy az ellenőrzésre feljogosított személy által felmutatott kód beolvasását, majd fel kell mutatni a kapott jegyképet. Az első ajtónál történő felszálláskor a járművezető mellett elhelyezett jegyértékesítő készüléknél kell érvényesíteni a papír alapú jegyet, a mobiljegy-alkalmazással legkésőbb a járművezetőnél elhelyezett kód beolvasásával kell elvégezni a menetjegy típusú elektronikus utazási okmány érvényesítését, továbbá a 24 órás jegy, a 72 órás jegy, a 7 napos jegy és bérlet típusú elektronikus utazási okmány kezelését, amelyet fel kell mutatni a járművezetőnek.

Azon menetjegy típusú elektronikus utazási okmányoknál, amelyeknél egy mobiltelefonon több utas számára is engedélyezett a jegyek érvényesítése, kezelése, a jegyek felmutatásának lehetőségét minden utasra nézve a teljes utazás során biztosítani kell, amely minden utas saját felelőssége.

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 Szolgáltató jegyellenőreinek feladata utazás tartama alatt, illetve fel- és leszálláskor az érvényes jegyek, bérletek, utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányok és az Utazási feltételek betartásának ellenőrzése. Érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányok hiányában és/vagy az Utazási feltételek megszegése esetén a pótdíjazási eljárás lefolytatása. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a Szolgáltató Díjszabása határozza meg.

A Szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozói jogosultak a jegy bevonására a következő esetekben:

- érvényesítetlen menetjegy;
- többször érvényesített menetjegy;
- más járművön érvényesített menetjegy;
- utólag érvényesített menetjegy;
- érvénytelen (pl. lejárt érvényességű) jegy;
- az utas hibájából nem megfelelő állapotú jegy.

A Szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozói jogosultak az utazási igazolvány és az utazási igazolványnak nem minősülő bérletigazolvány bevonására, ha:

- az arcképet kicserélték vagy meghamisították;
- az arcképről tulajdonosa nem ismerhető fel;
- az utazási igazolvány oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét vagy használatának jogosságát megállapítani nem lehet;
- az utazási igazolványra írt szám a bérletigazolvány, vagy a személyazonosításra szolgáló igazolvány számával nem egyezik meg, vagy hiányzik;
- ha az utazási igazolvánnyal nem a tulajdonosa utazik;
- egyéb jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés történik.

A Szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozói jogosultak a Magyar Államkincstár igazolvány bevonására, ha annak jogosulatlan használata vagy azzal egyéb visszaélés történik.

A menetjegyellenőrök jól látható módon elhelyezett azonosítószámmal ellátott arcképes szolgálati kitűzőt viselnek. A jegyellenőrök polgári ruhában végeznek jegyellenőrzést. Az ellenőr nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.

A járművezető és a menetjegyellenőr közfeladatot ellátó személynek minősül az ellenőrzési tevékenység során. Az ellenőr az Sztv-ben foglalt jogokkal rendelkezik, valamint jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az autóbusz ajtóinak kinyitását, illetve az autóbusz továbbhaladását.

Amennyiben az Utazási feltételeket megszegő utas a menetjegyellenőr intézkedésének jogosságát vitatja, és a menetjegyellenőrt kötelező munkaköri feladatának ellátásában gátolja, a menetjegyellenőr jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni az utassal szemben. Kiemelt jegyellenőrzések során a menetjegyellenőrök jogosultak a járműre felszálló, a járművön tartózkodó, valamint a közösségi közlekedést nyilvánvalóan igénybe vevő utasok ellenőrzésére, a leszállók esetében közvetlenül a jármű elhagyása után, akár közterületen is.

A megváltott és a kezelt jegyeket, illetve bérleteket, utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányokat az utazás tartama alatt meg kell őrizni.

V.5. Pótdíjazás

Pótdíjat köteles fizetni, aki az ellenőrzés során, a Szolgáltató Üzletszabályzatának ide vonatkozó Utazási feltételeit nem tartja be.

A Szolgáltató jegyellenőrei pótdíj fizetésére kötelezhetik azokat, akik az Utazási feltételekben foglaltakat nem tartják be. A pótdíj megfizetését megtagadó vagy személyi azonosságát hivatalos okmányból igazolni nem szándékozó személyeket, amennyiben nincs lehetőség hatósági intézkedés keretében megállapítani az utas személyazonosságát, a jegyellenőrnek az utazásból ki kell zárni. A Szolgáltató jegyellenőrei jogosultak az utast kizárni.

Pótdíjat köteles fizetni az, aki:

- jegy nélkül, érvénytelen (jegykezelő készülékkel nem érvényesített vagy lejárt érvényességű vagy többször kezelt) jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, nem rendelkezik egyéb, utazásra jogosító érvényes okmánnyal, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- olyan bérletigazolvánnyal vagy diákigazolvánnyal utazik, amelyhez tartozó bérletszelvényre a bérletigazolvány vagy diákigazolvány sorszáma (vagy 2013. május 1-jétől a diák választása szerint az oktatási azonosító) nincs ráírva, vagy a ráírás nem az előírások szerinti, vagy a bérletigazolvány vagy diákigazolvány nincs kitöltve, illetve érvényesítve,
- más nevére szóló hétnapos jeggyel utazik,
- kutyát, vagy túlméretes tárgyat az előírt díj megfizetése nélkül szállít, vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél,
- csomagként, kézipoggyászként vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász, túlméretes tárgy vagy élő állat bepiszkítja a járművet, beleértve a szemetelést is,
- a vészjelzőt vagy ajtóvésznyitót indokolatlanul működésbe hozza,

- olyan jeggyel vagy bérletszelvénnel utazik, amely láthatóan vagy vélhetően hamisított, vagy fizikai, illetve kémiai úton manipulált
- maszk nélkül utazik, vagy a maszkot nem a 431/2020. (IX.18.) kormányrendeletben meghatározott módon viseli.

A pótdíjakról szóló rendelkezéseket a Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata és a Szolgáltató között létrejött közszolgáltatási szerződés rendelkezéseinek megfelelően a díjszabási tájékoztató tartalmazza.

Amennyiben az utas a pótdíjat a helyszínen nem fizeti meg, a menetjegyellenőr pótdíjfizetési folyamatot kezdeményez. Ennek során megkéri az utastól a pótdíjazáshoz szükséges személyi adatokat (név, anyja neve, születési hely és idő), valamint lakcímét. A pótdíj összegéről csekket ad át, amelynek átvételét, illetve a személyi adatai közlésének elismerését az utas aláírásával igazolja. Az utas részéről az aláírás megtagadása nem mentesít a pótdíjazás következményei alól. A pótdíj kifizetése esetén utólagos bérletbemutatásra nincs lehetőség.

Pótdíj megfizetése mellett az ellenőrzés napját megelőző napon váltott érvényes bérlet, illetve a bérletigazolvány (diákigazolvány) számának hiánya esetén utólagos bemutatására 7 naptári napig van lehetőség az Ügyfélszolgálati irodában.

A pótdíjak összegét a 3. Sz. Melléklet tartalmazza.

A Szolgáltató a pótdíjazással kapcsolatos adatokat a követelések lezárását követően utólagos ellenőrzés, illetve adminisztrációs feladatok ellátása céljából 30 napig még kezelheti. A pótdíjazottak személyes adatait, az adatvédelmi előírások betartásával tárolhatja a mindenkori elévülési időn belül.

A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

Amennyiben az utas elévülési időn belül nem rendezi a kiszabott pótdíj összegét, akkor az újbóli fizetési felszólítással az elévülési idő megszakad, és a pótdíjfizetési eljárás újra indul.

V.5.1. A pótdíj utólagos behajtása

Amennyiben a kötelezett a menetdíjat és a pótdíjat az utazástól számított 15 napon belül nem fizeti meg, a Szolgáltató újabb határidő kitűzésével felszólítja kötelezettsége teljesítésére és közli a megemelt pótdíjjal számított követelést. Ha kötelezettséget az újabb határidőre sem teljesíti a kötelezett, a Szolgáltató fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezi. Ez utóbbinak költségeit is a kötelezettnek kell viselni. A fizetési meghagyással szemben tett ellentmondás esetén az eljárás peres eljárássá alakul. A jogerős fizetési meghagyás, illetőleg a peres eljárás eredményeként hozott, az utast elmarasztaló bírósági jogerős döntés alapján a Szolgáltató végrehajtási eljárást kezdeményezhet.

V.5.2. Kiskorú és gyámság alatt álló személlyel szembeni követelés

Kiskorú és gyámság alatt álló személlyel szembeni követelését a Szolgáltató a törvényes képviselővel és a gyámmal szemben érvényesíti.

V.5.3. A pótdíjak mérséklése, méltányossági kérelmek

A pótdíjak mérséklése, fizetési halasztás kérése, vagy részletekben történő teljesítése írásban postai úton megküldött levélben, vagy az Ügyfélszolgálati irodában személyesen kérelmezhető. A kérelmet a pótdíjfizetésre kötelezett utas, vagy meghatalmazottja nyújthatja be, kiskorú pótdíjazott esetében pedig a törvényes képviselője.

A kérelmek benyújtására a pótdíjazást vagy fizetési felszólítás kézhezvételét követő 5 napon belül van mód. A kérelmek elbírálásakor az aktuális összes tartozást figyelembe kell venni.

A kérelmek elbírálásakor a Szolgáltató pótdíjazással kapcsolatos összes dokumentumot megvizsgálja, döntését az összes körülmény figyelembevételével hozza meg.

A kérelmek és a reklamációk elbírálására és a válasz megküldésére a Szolgáltatónak a bejelentés beérkezésétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésére. Amennyiben a kérelem elbírálása és megválaszolása a 30 naptári napos határidőn belül nem lehetséges, úgy a Szolgáltató a határidő lejártát megelőzően tájékoztató levelet küld az ügyfél részére, amellyel a válaszadási határidő további legfeljebb 30 nappal meghosszabbítható.

VI. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE

A Szolgáltatóhoz az utasok benyújthatják a Közlekedésszervező által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos panaszait, észrevételeiket, valamint a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos panaszait, észrevételeiket egyaránt.

Mindkét esetben a panaszra, bejelentésre, a választ a Szolgáltató fogja megküldeni, de a Közlekedésszervező által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos utaspanaszokat a Szolgáltató a Közlekedésszervezőhöz továbbítja vizsgálat lefolytatása, és szakmai állásfoglalás megkérése céljából. Ez utóbbi utaspanaszokkal kapcsolatosan a Szolgáltató azt a felelősséget vállalja, hogy a panasz tartalmától függően a Közlekedésszervező részére a panaszt megválaszolás céljából továbbítja. A szakmailag alátámasztott választ tehát a Közlekedésszervező adja meg a Szolgáltató részére, melyet ez alapján a Közlekedésszervező jognyilatkozatának kell tekinteni. Azonban a panasz egyértelmű beazonosításához szükséges adatokat (járatszám, pontos időpont, helyszín) a panasztevőnek meg kell adnia a bejelentésében. Minden esetben a panaszra adandó végleges, összefogott választ a Szolgáltató küldi meg a bejelentő részére, függetlenül attól, hogy saját feladatkörében járt-e el a panasz kivizsgálása során, vagy abba bevonta a Közlekedésszervezőt.

A Szolgáltató a közreműködésével nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő utasoktól, ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerűen, átláthatóan, megkülönböztetéstől, diszkriminációtól mentes módon kezeli.

Az utas észrevételeit (panasz, javaslat, dicséret, információkérés), illetve kárigényét az alább felsorolt helyeken és címeken, illetve elérhetőségeken jelentheti be:

- **Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodájában**

Millennium Üzletház 7621 Pécs, Rákóczi út 60.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő, kedd, szerda 7.30-16.30

Csütörtök 7.30-17.30

Péntek 7.30-12.30

Telefonszám: 72/510-992

e-mail cím: ugyfelszolgalat@tukebusz.hu;

- **a Szolgáltató honlapján üzemelő webmail felületen**
(www.tukebusz.hu/tartalmak/kapcsolat)

- **Panaszlapon és Vásárlók könyvében történő bejegyzéssel.**

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 Szolgáltatóhoz történő érkezés napja. A szóban vagy telefonon bejelentett panaszokról, észrevételekről a Szolgáltató jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít.

A panaszra, bejelentésre a Szolgáltató írásban válaszol, kivéve, ha a telefonon, vagy szóban megtett bejelentést azonnal elintézi és az utas erre tekintettel kéri az írásos válaszadás mellőzését. Névtelen bejelentésre a Szolgáltató írásos választ adni nem tud.

A Szolgáltató 30 napon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast a lezárás és az eredményközlés várható időpontjáról.

Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni 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 Szolgáltató a válaszadást mellőzi.

Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet beazonosítani a bejelentő nevét. Ebben az esetben a Szolgáltató a válaszadást mellőzi.

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

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 90 napnál régebben történt eseményre vonatkozik.

A Szolgáltató köteles az ügyfél vagy bejelentő adatait bizalmasan kezelni, ami azt jelenti, hogy az adatokat a bejelentés belső kivizsgálása érdekében csak akkor adhatja meg a kivizsgálást végző kérésére, ha az a vizsgálat lefolytatásához elengedhetetlenül szükséges.

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

Az utasjogi hatóság elérhetőségeit a Szolgáltató a weboldalán (http://www.tukebusz.hu/tartalmak/Altalanos_fogyasztovedelmi_tajekoztato) teszi közzé.

VII. FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A Szolgáltató a tevékenységi körén kívül eső járatkimaradásokért felelősséget nem vállal. A menetrendi tájékoztatóban meghirdetett menetidők tájékoztató jellegűek. Pécs város közúti forgalmának telítettsége és az utasforgalom függvényében eltérő menetidők is előfordulhatnak.

A Szolgáltató csak akkor felel munkatársainak nyilatkozataiért és információiért, ha ezek a Szolgáltató hivatalos nyilatkozataként, információjaként kerültek nyilvánosságra. Az Igazgatóság Elnöke által meghatározott személyek adhatnak nyilatkozatot.

A Szolgáltató az utasbiztosításával minden utasát biztosítja, aki érvényes menetjeggyel, bérlettel vagy bármilyen hatályos kedvezménnyel utazik az autóbuszokon. Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézi-poggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károokra is. A Szolgáltató az előzőeken kívül csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyakra, kézipoggyászra, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta. A Szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkokért. A Szolgáltató 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 Szolgáltatónak okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása miatt a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a szolgáltatót ért kárért is. A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

Az utasbiztosítás fedezete az utas baleseti eredetű halála, baleseti eredetű maradandó egészségkárosodása, baleseti eredetű csonttörése, csontrepedése; baleseti eredetű mulékony sérülése; baleseti eredetű kórházi ápolás miatti napi térítésre, valamint a poggyász, ruházat károsodására terjed ki, a biztosítási kötvényben meghatározott feltételekkel és mértékben.

Az utasbiztosítás alapján a Biztosító kockázatviselése az utazás megkezdésekor kezdődik, és az utazás befejezéséig tart. Az utazás akkor kezdődik, amikor az utas utazási céllal a Szolgáltató személyforgalmi célokat szolgáló területére lép, és az a személyforgalmi célokat szolgáló terület elhagyásáig tart. Balesetnek minősül az utas akaratán kívül, hirtelen fellépő olyan külső behatás, amelynek következtében a biztosított a baleset megtörténtétől számított egy éven belül meghal, állandó egészségkárosodást, vagy mulékony munkaképtelenséget szenved.

A károsultnak a káreseményt a jelen pontban meghatározott helyen és módon kell bejelenteni. A Szolgáltató működésével kapcsolatba hozható eseményeket azonnal be kell jelentetni a Szolgáltató legközelebbi illetékesének (pl. az autóbuszvezetőnek, diszpécsernek, stb.), aki a legközelebbi jegyzőkönyv kiállítás helyre irányítja a bejelentőt. A helyszínen lehetőség szerint tanúkat kell keresni, akiknek az adatait rögzíteni szükséges.

Amennyiben a balesetet szenvedett utas járóképes, úgy 3 munkanapon belül, jegyzőkönyv felvétele céljából köteles felkeresni a Szolgáltató Ügyfélszolgálati irodáját. Amennyiben a

károsult igazoltan, bizonyítottan önhibáján kívül 3 munkanapon belül nem tudja a kárigényét benyújtani, lehetősége van az akadályozó körülmény megszűntét követően, de legfeljebb 30 napon belül benyújtani.

A kárigénnyel egy időben be kell nyújtani a szükséges dokumentumokat (érvényes menetjegy, bérlet, illetve más utazásra jogosító okmány).

Az Ügyfélszolgálati iroda a felvett jegyzőkönyvet, a balesethez kapcsolódóan rendelkezésre álló egyéb dokumentumokkal együtt eljuttatja az alkusz társasághoz. A kárigény érvényesítése során a bejelentőnek (károsultnak) a Biztosító rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, a Biztosító által kért felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie azok tartalmának ellenőrzését. A baleset tényét rögzítő jegyzőkönyv a baleset tényének bejelentéséhez elegendő. A kárbejelentés mellékletei ugyanakkor a benyújtandó kárigényektől függenek.

A Szolgáltató minden olyan esetben vállalja a keletkezett károk megtérítését, mely ügyekben a káresemény bekövetkezése és a Szolgáltató felelőssége egyértelműen bizonyítást nyer. A biztosítás alapján kifizetésre kerülő kártérítési összegről a biztosítótársaság írásban értesíti a károsultat.

VIII. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

A talált tárgyakkal kapcsolatos kötelezettségekről és eljárási szabályokról a Ptk. rendelkezik. A hivatkozott jogszabály a Szolgáltatót kötelezi a talált tárgyak őrzésére és az átvételre jogosult személy jelentkezése esetén annak kiadására.

VIII.1. Talált tárgy leadása

A forgalom ellátásában résztvevő munkavállalók (autóbuszvezetők, forgalmi szolgálattevők, stb.) az autóbuszjárat vagy a szolgálat befejezése után kötelesek a jármű utasterét, illetve a szolgálati hely utazóközönség által igénybe vett területét, helyiségeit átvizsgálni, és a megtalált tárgyakat haladéktalanul leadni.

VIII.2. Talált tárgy nyilvántartás

Az autóbuszban, vagy a szolgálati hely területén saját munkavállaló, vagy más személy (utas) által megtalált tárgyat azonnal nyilvántartásba kell venni (Talált tárgy jelentés). A Talált tárgy jelentésen pontosan, olvashatóan szerepeltetni kell a megtalálásra (időpont, járat/hely) és a talált tárgyra (tárgy részletes leírása) vonatkozó ismert adatokat, valamint tartalmaznia kell a leadó olvasható aláírását.

Az állomáson leadott tárgyat a forgalmi szolgálattevő a megtalálást követő 2 napig őrzi, majd az beküldésre kerül a Társaság diszpécserszolgálatára (pihenőnap esetén az első munkanapon). A kézbesítő továbbítja az Ügyfélszolgálatra.

A diszpécserszolgálatnál leadott tárgyat a diszpécser minden nap átadja a kézbesítőnek, aki továbbítja az Ügyfélszolgálatra.

Az Ügyfélszolgálat munkatársa a talált tárgyra vonatkozó adatokat bevezeti a Talált tárgy nyilvántartó könyvbe.

Minden átvételnél az átvevő dátummal és olvasható aláírással aláírja a Talált tárgy jelentést.

VIII.3. Talált tárgy őrzése

A nyilvántartásba vett talált tárgy tárolásáról, őrzéséről a Szolgáltató úgy gondoskodik, hogy a kiszolgáltatásig (átadásig) annak állagában, értékében romlás, csökkenés ne következzen be.

Nem szerez tulajdonjogot a Szolgáltató, ha a dolgot a közönség számára nyitva álló helyiségben, továbbá a közforgalmú közlekedési szállítóeszközén találta. Ilyen esetben a Szolgáltató a dolgot három hónapi őrizet után értékesítheti.

VIII.4. Talált tárgy átvétele

A talált tárgyak kiadása a Szolgáltató feladata a tulajdonjog meghatározását, tulajdonos azonosítását követően, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A Szolgáltatónál tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyazonosító igazolvány, vagy vezetői engedély, vagy útlevél stb.) bemutatása szükséges. Az elvesztett tárgyak iránt érdeklődni a Szolgáltató elérhetőségein lehet (72/510-992). A megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának 2 napon belül az autóbusz-állomásokon szolgálatot teljesítő forgalmi szolgálattevőnél, azt követően a Szolgáltató 7621 Pécs, Rákóczi út 60. szám alatti Ügyfélszolgálatán történik.

VIII.5. Talált tárgy értékesítése

Ha az elhagyott tárgyért a jogosult az értékesítés előtt jelentkezik, részére azt át kell adni. Ha jogos tulajdonosa a talált tárgyat nem kereste, akkor három hónap megőrzést követően értékesítésére kerül sor.

VIII.6. Talált tárgy megsemmisítése

Az átvett, de romlandósága miatt, vagy más okból el nem tartható tárgyak megsemmisítéséről a Szolgáltató haladéktalanul gondoskodik.

Ugyancsak megsemmisítésre kerülnek azok a tárgyak is, amelyek a három hónapos tárolási idő lejárta után nem értékesíthetők. A megsemmisítésről a Szolgáltató jegyzőkönyvet vesz fel, melynek egy példányát két évig köteles megőrizni.

VIII.7. Eljárás személyi adatokat tartalmazó igazolványok és egyéb tárgyak esetén

A személyi adatokat tartalmazó igazolványok, kártyák a kiállító hatóságnak kerülnek megküldésre.

Muzeális vagy műemlék értékű emlék esetén Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata jegyzőjének kerülnek átadásra a talált tárgyak.

Radioaktív, nukleáris anyag, továbbá kábítószer, lőfegyver, lőszer és robbanóanyag esetén az illetékes Rendőrkapitányságot, vámárúnak minősülő talált tárgy esetén az illetékes Nemzeti Adó- és Vámhivatalt értesíti a Szolgáltató.

TÜKE BUSZ KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
7634 PÉCS, NYUGATI IPARI ÚT 8.

1. sz. Melléklet: Kedvezmények a menetrend szerinti helyi közforgalmú közlekedésben

KORLÁTLAN SZÁMÚ DÍJMENTES UTAZÁSRA JOGOSULT: (2. § és 8. §)

- a felnőtt kíséretében utazó gyermek 6 éves korig;
- a 65 évnél idősebb magyar állampolgár;
- a 65 évnél idősebb EU tagállam polgára;
- a 65 évnél idősebb magyar nyugellátású külföldi;
- a szomszédos államokban élő magyarokról szóló törvény hatálya alá tartozó 65 évnél idősebb külföldi állampolgár;
- a 65 évnél idősebb külföldi nemzetközi szerződés alapján;
- a 65 évnél idősebb menekült;
- a vak személy;
- a hallássérült személy;
- a magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékos személy;
- a magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a 1998. évi XXVI. törvény szerinti súlyosan fogyatékos személy, a vak személy és hallássérült személy 1 fő kísérője;
- a hadirokkant és hadiözvegy, illetve hadirokkant kísérője;
- a legalább 75 %-os rokkant hadirokkant családtagja.

A díjmentes utazásra való jogosultság igazolásának okiratai:

Személyazonosító igazolvány, vagy bármely más személyi azonosításra alkalmas igazolvány (igazolás), érvényes arcképes igazolvány, hatósági bizonyítvány, a nyugdíjfolyósító szerv igazolása, „Magyar igazolvány”, illetve a „Magyar hozzátartozói igazolvány”, a hadigondozási igazolvány.

TANULÓ BÉRLET VÁLTÁSÁRA JOGOSULT: (2. § és 3. §)

- a 6 éven felüli óvodás;
- a gyermek 6-14 éves kor között;
- a nappali és esti tagozatos tanuló középiskola végéig;
- a nappali és esti tagozatos felsőoktatásban tanuló;
- a szomszédos államokban élő magyarokról szóló törvény hatálya alá tartozó nappali és esti tagozatos tanuló, hallgató.

(A levelező képzésben részt vevő tanulók kedvezményes tanuló bérlet vásárlására a helyi közlekedésben nem jogosultak.)

A kedvezményes (tanuló) bérlettel való utazás jogosultságának igazolásához szükséges okiratok:

A szolgáltató által - az óvoda igazolása alapján - kiállított arcképes igazolvány (tanuló igazolvány), diákigazolvány, „Magyar igazolvány”, illetve a „Magyar hozzátartozói igazolvány” e célra rendszeresített melléklete.

Tanuló bérletekre a diákigazolványon vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazoláson szereplő oktatási azonosítót kell ráírni. Akinek a diákigazolványán nincs oktatási azonosító, az a diákigazolványa számát kell, hogy feltüntesse a bérletszelvényen. A változás miatt nem kell kicserélni azokat a bérletszelvényeket, amelyeken a tanuló érvényes diákigazolványának sorszáma vagy érvényes

igazolásának sorszáma szerepel, hanem azok a jogosultság fennállása alatt továbbra is használhatók. Az igazolás 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes.

Egy bérletszelvényen egyszerre csak egy, érvényes bérletigazolvány vagy egyéb igazolvány, igazolás száma tüntethető fel.

Nyugdíjas bérlet váltására jogosult: (4.§, 5.§ és 8.§)

- a saját jogú nyugellátásban (1997. évi LXXX. törvény 4. §-ának f) pontja), munkaképtelenségi járadékban, növelt összegű öregségi járadékban, növelt összegű munkaképtelenségi járadékban részesülő személy (a továbbiakban együtt: saját jogú nyugdíjas), valamint a hozzátartozói nyugellátásban, özvegyi járadékban, növelt összegű özvegyi járadékban, rendszeres szociális járadékban, átmeneti járadékban, rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesülő személy;
- a saját jogú nyugdíjas személynek az öregségi nyugdíjkorhatárt (1997. évi LXXXI. törvény II. fejezete) betöltött házastársa, élettársa, ha a jogosultságot a nyugdíjas, illetve rokkantsági járadékos igazolványának, igazolásának és a házastárs, élettárs személyazonosító igazolványának felmutatásával igazolja;
- a külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban;
- a nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy;
- a gyám és gyámolt személy, valamint gondnok és gondnokolt személy;
- a helyi önkormányzat által rendszeresen folyósított szociális segélyben részesülő, ha munkaviszonyban nem áll;
- a rokkantsági járadékos.

A bérletigazolvány érvényességi ideje mindenkor a bemutatott igazolás függvénye.

A kedvezményes (nyugdíjas) bérlettel való utazás jogosultságának igazolásához szükséges okiratok:

A nyugdíjat, illetve a járadékot folyósító szerv által kiadott igazolvány, igazolás, az illetékes jegyző igazolása.

EGYÉB RENDELKEZÉSEK:

Az utazási kedvezmény az arcképes igazolvány felmutatásával vehető igénybe. A kedvezményre jogosult személy az igazolás bemutatásával a közlekedési szolgáltatást végző által kiadott arcképes igazolványt vált ki. Az igazolvány érvényességét a szolgáltató határozza meg. Az igazolványok érvényességének lejártakor a meghosszabbításhoz (újabb igazolvány kiadásához) a jogosultságot ismételten igazolni kell. A bérlet a közlekedési szolgáltatást végző által – a jogosultság igazolása után – kiadott érvényes igazolvánnyal használható. A tanuló (hallgató) jogviszony alapján igénybe vehető kedvezmények a diákigazolvány érvényességi ideje alatt, de legkésőbb a tanévre, illetve a tanév II. félévére érvényesített diákigazolványnál a tárgyév októberi, a tanév I. félévére érvényesített diákigazolványnál a tárgyév márciusi havijegy érvényességi idejének lejártáig vehető igénybe. A kedvezményre jogosult személy a bérletszelvényre a diákigazolvány, illetőleg a „Magyar igazolvány”, vagy a „Magyar hozzátartozói igazolvány, illetve szolgáltatást végző által kiadott arcképes igazolvány számát köteles rávezetni.

TÜKE BUSZ KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
7634 PÉCS, NYUGATI IPARI ÚT 8.

2. sz. Melléklet: Igazolványok, bérletek ellenőrzésre jogosult személyek általi bevonás esetei

- a bérletigazolványt vagy bérletszelvényt meghamisították,
- az arcképet kicserélték vagy meghamisították,
- az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- a bérlet oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és használatának jogosságát megállapítani nem lehet,
- a bérletszelvényre írt szám a bérletigazolvány (oktatási azonosító, diákigazolvány) sorszámával nem egyezik, vagy javították,
- azzal nem a tulajdonosa utazik,
- jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés gyanúja merül fel.

TÜKE BUSZ KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
7634 PÉCS, NYUGATI IPARI ÚT 8.

3. sz. Melléklet: Díjszabás

JEGYEK		ÁFA-val	PÓTDÍJAK
elővételi menetjegy		350 Ft	<p>5.000 Ft pótdíjat köteles fizetni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aki maszk nélkül utazik, vagy a maszkot nem a 431/2020. (IX.18.) kormányrendeletben meghatározott módon viseli - Amennyiben az 5.000 Ft pótdíj összege nem a helyszínen kerül megfizetésre: - a 18. életévét betöltött pótdíjazott személy esetén 7.500 Ft-ra, 15 napon túli fizetés esetén 10.000 Ft-ra emelkedik. - a 18. életévét be nem töltött pótdíjazott személy esetén 15 napon túli fizetés esetén 10.000 Ft-ra emelkedik. <p>10.000 Ft pótdíjat köteles fizetni:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aki csomagként, kézipoggyászként¹ nem szállítható tárgyat visz be a járműbe - aki saját maga, vagy az általa szállított kézipoggyász, vagy élőállat bepiszkítja a járművet (a jármű takarítási és fertőtlenítési díján felül), illetve rongálás esetén, - aki a vészjelzőt, vagy az ajtóvérsznyitót indokolatlanul működésbe hozza, - aki jegy, bérlet nélkül, vagy érvénytelen jeggyel (ideértve a később kezelt jegyet is), bérlettel, utazási igazolvánnyal kíséri meg az utazást (pl. teljes árú bérlet esetén általános bérletigazolvány, vagy személyi igazolvány, vagy útlevel, vagy kártya formátumú vezetői engedély nélkül), - aki élő állatot, nyitott szállító eszközben, külön érvényes menetjegy nélkül szállt, - aki hamisított jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal, illetve jogtalanul igénybe vett utazási kedvezménnyel kíséri meg az utazást. <p>A 10.000 Ft pótdíj összeg 15 naptári napon túli fizetés esetén 20.000 Ft-ra emelkedik.</p> <p>1.000 Ft pótdíjat köteles fizetni²:</p> <ul style="list-style-type: none"> - aki az utazás során érvényes bérletét felmutatni nem tudja, de legalább az ellenőrzés napját megelőző napon váltott bérlettel rendelkezik, és azt az Ügyfélszolgálati Irodában 7 napon belül bemutatja (egy ügyre egy alkalommal egy bérlet mutatható be), - olyan bérlettel kíséri meg az utazást, amelyre a bérletigazolvány (diákigazolvány)
gépkocsivezetői-menetjegy		500 Ft	
10 darabos gyűjtőjegy		3 300 Ft	
24 órás jegy		1 100 Ft	
72 órás jegy		2 800 Ft	
7 napos jegy		3 500 Ft	
tanintézeti osztályjegy		2 920 Ft	
BÉRLETEK			
Összvonalas			
havi bérlet TK kedvezménnyel		6 940 Ft	
havi bérlet		7 300 Ft	
30 napos bérlet TK kedvezménnyel		6 940 Ft	
30 napos bérlet		7 300 Ft	
első, illetve második félhavi bérlet TK kedvezménnyel		4 660 Ft	
első, illetve második félhavi bérlet		4 900 Ft	
negyedéves bérlet TK kedvezménnyel		19 860 Ft	
negyedéves bérlet		20 880 Ft	
kisgyermekes és szociális bérlet		4 200 Ft	
polgárőr bérlet		4 200 Ft	
közfoglalkoztatottak 30 napos bérlete		4 200 Ft	
Mentős bérlet		4 200 Ft	
Tanuló/Nyugdíjas			
havi bérlet TK kedvezménnyel		3 710 Ft	
havi bérlet		3 900 Ft	
negyedéves bérlet TK kedvezménnyel		10 670 Ft	
negyedéves bérlet		11 220 Ft	
Egyéb díjak			
bérletigazolvány		250 Ft	
kezelési díj megrongálódott 72 órás jegy, 7 napos jegy és bérletszelvény cseréjekor, bérlet visszaváltásakor		250 Ft	
kezelési díj megrongálódott 24 órás jegy cseréjekor, visszaváltásakor		210 Ft	
kutya szállítása		1 db menetjegy	
TK: Tüke Kártya			

		<p>száma nincs tintával vagy írógéppel olvashatóan, javítás nélkül rávezetve.</p> <p>Hamisított jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal történő utazás minden esetben feljelentést von maga után.</p> <p>¹(Kézipoggyász: utasonként maximum 2 db, legfeljebb 40 x 50 x 80 cm-es, vagy 20 x 20 x 200 cm-es tárgy)</p> <p>²A pótdíj csak az Ügyfélszolgálati Irodában fizethető be.</p>
--	--	---

TÜKE BUSZ KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
7634 PÉCS, NYUGATI IPARI ÚT 8.

4. sz. Melléklet: A Szolgáltató és a Közlekedésszervező elérhetőségei

	<u><i>Telefon</i></u>	<u><i>Fax</i></u>	<u><i>e-mail</i></u>
<u>Központ:</u> 7634 Pécs, Nyugati Ipari út 8.	72/512-034	72/512-037	info@tukebusz.hu
<u>Ügyfélszolgálat:</u> 7621 Pécs, Rákóczi út 60.	72/510-992		ugyfelszolgalat@tukebusz.hu
<u>Diszpécserszolgálat:</u> 7622 Pécs, Diófa u. 4.	72/224-654		diszpecser@tukebusz.hu
<u>Autóbusz-állomások:</u>			forgalom@tukebusz.hu
<i>Budai Állomás</i> 7630 Pécs, Zsolnay V. u. 120.	72/538-201		
<i>Főpályaudvar</i> 7623 Pécs, Indóház tér 1.	72/891-052		
<i>Kertváros</i> 7632 Pécs, Sztárai M. u. 6.	72/526-510		
<i>Uránváros</i> 7634 Pécs, Páfrány u. 4.	72/525-273		
<u>Állandó nyitva tartású bérletpénztárak:</u>			
<i>Millennium Üzletház</i> 7621 Pécs, Rákóczi út 60.			
<i>Távolsági autóbusz-állomás</i> 7622 Nagy Lajos király u. 20. 7632 Pécs, Csontváry u. 8.			
<u>Időszakos nyitva tartású bérletpénztárak:</u>			
<i>Uránváros, autóbusz-állomás</i> 7634 Pécs, Páfrány u. 4.			
<i>Budai Állomás</i> 7630 Pécs, Zsolnay V. u. 120.			
<u>Állandó nyitva tartású bérletpénztárak (MÁV Start Zrt.):</u>			
<i>Vasútállomás, pénztárcsarnok</i> 7623 Pécs, Indóház tér 1.			
<i>MÁV menetjegyiroda</i> 7623 Pécs, Jókai utca 7.			
<u>Közlekedésszervező:</u> 7632 Pécs, Siklósi út 52.	72/502-100	72/805-333	biokom@biokom.hu