

TÜKE BUSZ
KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

9. SZ. MÓDOSÍTÁS

(módosításokkal egybeszerkesztett)

Hatályos: 2016. január 01. napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

a Nemzeti Közlekedési Hatóság Központ Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály Autóbuszos Személyszállítási Felügyeleti és Utasjogi Osztálya a..... számú határozatával.

Tartalomjegyzék

I. Általános rész.....	4
I.1. Bevezető.....	4
I.2. Fogalmak.....	5
I.3. Az Üzletszabályzat tárgya.....	7
I.4. Az Üzletszabályzat hatálya.....	8
I.5. Az Üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok.....	8
I.6. A Közlekedésszervező tevékenységének és feladatainak ismertetése, a Közlekedésszervező és a Belső Szolgáltató kapcsolata.....	9
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások.....	10
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás.....	10
II.2. Különjáratú személyszállítás.....	10
II.3. Szerződéses személyszállítás.....	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.....	12
III.2.3. Különjáratú szerződés létrejötte.....	12
III.3. Személyszállítási szerződés megszűnése.....	13
III.4. Különjárat lemondása.....	13
III.5. Magatartási szabályok.....	13
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok.....	14
IV.1. Utastájékoztatás.....	14
IV.2. A szolgáltatás teljesítése.....	17
V. Menetjegyekkel és utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos részletes szabályok.....	17
V.1. Tüke Busz Zrt. járatainak igénybevételére jogosító jegyek, bérletek.....	18
V.2. Jegyvásárlás, díjszabás.....	19
V.2.1. Jegyvásárlás.....	19
V.2.2. Eljárás nagycímletű fizetőeszköz esetén.....	20
V.2.3. Díjszabás.....	20
V.3. Jegykezelés, le- és felszállás szabályai.....	20
V.3.1. Jegykezelés.....	20
V.3.2. Le- és felszállás, helyfoglalás szabályai.....	20

V.4. Jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje.....	21
V.4.1. Menetjegy visszaváltása	21
V.4.2. Bérlet visszaváltása	21
V.4.3. Bérletek cseréje	21
V.5. Jegyellenőrzés	22
V.6. Pótdíjazás.....	22
VI. A felek jogai és kötelezettségei.....	23
VII. Kézipoggyász szállítása	24
VIII. Élő állatok szállítása	24
IX. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése	24
X. Felelősségviselés részletes szabályai.....	27
X.1. Műszaki meghibásodás, forgalmi akadály, járatkimaradás.....	28
X.1.1. Műszaki meghibásodás.....	28
X.1.2. Forgalmi akadály	28
X.1.3. Járatkimaradás	29
XI. Talált tárgyak kezelése.....	29
XI.1. Talált tárgy leadása	29
XI.2. Talált tárgy nyilvántartás	29
XI.3. Talált tárgy őrzése	29
XI.4. Talált tárgy átvétele.....	30
XI.5. Talált tárgy értékesítése	30
XI.6. Talált tárgy megsemmisítése.....	30
XI.7. Eljárás készpénz esetén.....	30
XI.8. Eljárás személyi adatokat tartalmazó igazolványok és egyéb tárgyak esetén	30
1. sz. Melléklet: Kedvezmények a menetrend szerinti helyi közforgalmú közlekedésben 32	
2. sz. Melléklet: Igazolványok, bérletek ellenőrzésre jogosult személyek általi bevonás esetei 35	
3. sz. Melléklet: Díjszabási tájékoztató.....	36
4. sz. Melléklet: Pécs város helyi autóbuszvonalai	37
5. sz. Melléklet: A BÍOKOM NKft. és a Tüke Busz Zrt. elérhetőségei	39

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

I.1. Bevezető

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 19. §-ában foglaltak alapján a közlekedésszervező a személyszállítási tevékenységhez kapcsolódóan, a 22. § (2) bekezdése szerinti kijelölő jogszabály alapján végzett feladatai ellátására vonatkozó személyszállítási üzletszabályzatot készít.

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a BIODKOM Pécsi Városüzemeltetési és Környezetgazdálkodási Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaságra (a továbbiakban: BIODKOM/**Közlekedésszervező**), másrészt pedig a BIODKOM által szervezett személyszállítási közszolgáltatási hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak. Az Üzletszabályzatban feltüntetésre kerülnek azon jogok és kötelezettségek is, amik a BIODKOM-mal közszolgáltatási szerződést kötött közlekedési szolgáltató (a továbbiakban: Tüke Busz Zrt./**Belső Szolgáltató**) és az utasok között létrejövő személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek. A BIODKOM és belső szolgáltatója a Tüke Busz Zrt. között határozott időtartamra közszolgáltatási szerződés jött létre, amely 2025. június 30. napján szűnik meg.

A társaság főbb adatai:

Székhely: 7621 Pécs, Széchenyi tér 1.

Telephely: 7634 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. Fogalmak

bérlet: meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú igazolvány és szelvény.

belső szolgáltató: az a szolgáltató, amely megfelel az 1370/2007/EK Rendelet 2. cikkének j) pontjában meghatározott feltételeknek

egyéb utazásra jogosító igazolvány: Utazásra jogosító igazolvány, amelyet nem a Tüke Busz Zrt. adott ki. Felmutatásával a járat díjmentesen, vagy kedvezményesen vehető igénybe.

fogyatékkal élőszemélyek: az, aki érzékszervi - így különösen látás-, hallásszervi, mozgásszervi, értelmi képességeit jelentős mértékben vagy egyáltalán nem birtokolja, illetőleg a kommunikációjában számottevően korlátozott, és ez számára 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.)

késés: menetrend szerinti autóbuszjárat közzétett menetrend szerinti indulás vagy érkezési időpontja és későbbi, 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.

közlekedésszervező: A közlekedésszervezőre vonatkozó szabályokat a 2012. július 1-jétől hatályba lépett személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény („Személyszállítási Törvény”) átvette és tovább fejlesztette. Közlekedésszervező lehet az önkormányzat meghatározó befolyása alatt álló korlátozott felelősségű társaság vagy részvénytársaság. Ezen szabályozásnak megfelelően a helyi önkormányzat a helyi tömegközlekedés biztosításán, mint a Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: „Mötv.”) 13. § (1) bekezdése szerinti, kötelezően ellátandó feladaton belüli egyes feladatokat az azok ellátásához szükséges forrásokkal együtt a közlekedésszervezőnek átadhatja.

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.

különjáratú személyszállítás: egyéni utazási igényeket kielégítő, díj ellenében végzett szolgáltatás. A szállítást megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása, alkalmi jelleggel közlekedő járatokkal,

amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.

menetdíj: az az összeg, amely egy fő autóbusszal 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 járatgyakoriság 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 járatral végzett vasúti, vízi vagy közúti személyszállítási szolgáltatás

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 segítse.

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.

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 társaság 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 Tüke Busz Zrt. által közlekedtetett járatokat utazás céljából igénybe veszi.

utazás: lsd. személyszállítás.

utazási feltételek: a Polgári Törvénykönyvben szabályozott általános szerződési feltételek

formájában kialakított, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás igénybevételére az ezt a tevékenységet végző szolgáltató(k) által egyoldalúan megállapított és a szolgáltatás megkezdése előtt megismerhető szerződési feltételek, amelyek elfogadásáról a szolgáltatás igénybe vevője ráutaló magatartással – az utazásra jogosító okmány megvásárlásával vagy az utazás megkezdésével, azaz a menetrend szerinti 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.

vonal: 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.3. Az Üzletszabályzat tárgya

Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek az Üzletszabályzat kiadója és a természetes vagy jogi személy ügyfelei közötti, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák, amelyek e kapcsolatban alkalmazandók, így kiemelten - az igénybe vehető közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, menetrendjük megismerhetőségére, a szolgáltatás igénybevételi feltételeire, díjaira, kedvezmények feltételeire, a szolgáltatási szerződésből eredő követelések érvényesítésére,

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

I.4. Az Üzletszabályzat hatálya

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

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő napon lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a Tüke Busz Zrt. teljes terjedelmében közzéteszi a honlapján a hatóság jóváhagyó határozatát követő 5 napon belül.

I.5. Az Üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok

- a személyszállítási szolgáltatásról szóló 2012. évi XLI. törvény (továbbiakban: Sztv.)
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.)
- a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény
- a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. 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
- a talált dolgok tekintetében követendő eljárásról szóló 18/1960. (IV.13.) 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

I.6. A Közlekedésszervező tevékenységének és feladatainak ismertetése, a Közlekedésszervező és a Belső Szolgáltató kapcsolata

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 21. § (1) bekezdésében kapott felhatalmazás alapján Pécs Megyei Jogú Város Önkormányzata, mint a helyi autóbuszos személyszállítási közszolgáltatás ellátásáért felelős önkormányzat, a Pécs Város közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról, közlekedésszervező kijelöléséről szóló 5/2015. (III.16.) önkormányzati rendeletében a közlekedésszervezői feladatok ellátására a BLOKOM-ot (7632 Pécs, Siklósi út 52.) Nonprofit Kft-t jelölte ki, továbbá meghatározta a közlekedésszervező által ellátandó feladatokat is.

A Kijelölő rendelet alapján 2016. január 01. napjától a BLOKOM szervezi meg a pécsi helyi közösségi közlekedést, a belső szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződés megkötésével biztosítja a közösségi közlekedés működését, végzi a jegy- és bérletértékesítést, a bevételek beszedését valamint a jegy- és bérletellenőrzést, és az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet.

A BLOKOM alakítja a teljes pécsi helyi közösségi közlekedési hálózatot, a menetrendet, szervezi a forgalmat, kiválasztja és szerződést köt a hálózaton személyszállítási közszolgáltatást nyújtó Belső Szolgáltatóval, és értékesíti a jegyeket, bérleteket a teljes hálózatra vonatkozóan. A BLOKOM által értékesített jegyek és bérletek a hálózaton személyszállítási közszolgáltatást nyújtó bármelyik Belső Szolgáltató járműveire érvényesek, vagyis a BLOKOM a jegyek, bérletek értékesítésével az utasok számára a pécsi helyi közösségi közlekedési hálózat vonatkozásában hálózat rendelkezésre-bocsátási szolgáltatást nyújt.

A fentieknek megfelelően az utas által igénybe vett személyszállítási szolgáltatás teljesítését 2016. január 01. napától kezdődően jogviszony szabályozza:

- A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés, ami a BLOKOM és az utas között jön létre, és a BLOKOM által végzett jegy- és bérletértékesítési, ellenőrzési, pótdíjazási, és pótdíj behajtási, az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet szabályozza. E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy a BLOKOM által szervezett pécsi tömegközlekedési hálózatot használja, vagyis a BLOKOM-mal szerződött bármelyik Szolgáltató (jelen esetben Belső Szolgáltató) járművein utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a BLOKOM-ot megillető, a Díjszabásban meghatározott jegy- vagy bérletárat kiegyenlíti;
- A személyszállítási szolgáltatási szerződés, ami az utas és az adott járművet üzemeltető Belső Szolgáltató között jön létre, és ami a Belső Szolgáltató által végzett személyszállítási közszolgáltatás feltételeit tartalmazza. A személyszállítási szerződés alapján a BLOKOM-mal szerződött Belső Szolgáltató vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a megállóhelyeken közzétett menetrend szerint a Belső Szolgáltató járműveivel az utast a célállomásra szállítja.

A Tüke Busz Zrt. Üzletszabályzatában foglalt valamennyi kikötés a Tüke Busz Zrt. és az utas között létrejövő személyszállítási szolgáltatási szerződés részét képezi, kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat valamely rendelkezése kifejezetten olyan utalást tartalmaz, miszerint az Üzletszabályzatban szereplő adott rendelkezés az utas és a BOKOM közötti jogviszonynak, a hálózat rendelkezésre – bocsátási szerződés részét képező kikötés. Azon rendelkezéseket, amelyek az utas és a BOKOM közötti jogviszonynak, a hálózat rendelkezésre – bocsátási szerződésnek a részét képező kikötésnek minősülnek, a jelen Üzletszabályzat tájékoztató jelleggel tartalmazza, annak érdekében, hogy az utas a személyszállítási közszolgáltatás teljesítésére vonatkozó valamennyi feltételt megismerhesse.

A Tüke Busz Zrt. felhívja az utasok figyelmét arra, hogy jelen Üzletszabályzat a BOKOM mindenkor hatályos üzletszabályzatával együtt nyújt teljes körű tájékoztatást a személyszállítási közszolgáltatás feltételeiről. A Tüke Busz Zrt. Üzletszabályzata a személyszállítási szolgáltatási szerződésre vonatkozó feltételeket, az utasok és a Tüke Busz Zrt. jogait és kötelezettségeit tartalmazza teljes körűen.

A Tüke Busz Zrt. szerződéses személyszállítással is foglalkozik, valamint különjárat, hirdetési tevékenységet is végez az autóbuszok meghatározott külső felületeinek bérbeadásával.

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 bárki által igénybe vehető járatral végzett közúti személyszállítási szolgáltatás. A BOKOM által szervezett és végzett menetrend szerinti személyszállítás a BOKOM és a Tüke Busz Zrt. Üzletszabályzata, Utazási feltételei, valamint a BOKOM Díjszabása alapján vehető igénybe.

II.2. Különjáratú személyszállítás

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

II.3. Szerződéses személyszállítás

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 Közlekedésszervező által nyújtott személyszállítási közszolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki a III. fejezetben felsorolt előírások bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben kizárható, és vele szemben a Közlekedésszervező pótdíjazást kezdeményezhet.

III.1. Utazáshoz való jog

A Közlekedésszervező 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 járattal lehetséges.

A Közlekedésszervező a személyszállítást megtagadhatja, ha az utas:

- a 18/1998. (VI.3) NM rendelet által meghatározott az ÁNTSZ-nél bejelentési kötelezettséggel bíró fertőző betegségben szenved;
- 6 éven aluli gyermek, kísérő nélkül;
- magatehetetlen személy, kísérő nélkül;
- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja, illetve a jármű vezetőjét zavarja a biztonságos járművezetésben;
- az utazási feltételeket nem tartja be;
- olyan mértékben áll alkohol, kábítószer és egyéb tudatmódosító szerek hatása alatt, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyezteti;
- ruházata olyan mértékben szennyezett, hogy más ruházatában, a járműben kárt okozhat;
- aki kézipoggyásznak nem minősülő tárgyat kíván magával vinni;
- aki mások ruházatát, testi épségét vagy a járművet veszélyeztető csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitott csomagolású élelmiszerrel, vagy itallal kíván felszállni.

A fenti esetekben – a 6 éven aluli, kísérő nélküli gyermek és a magatehetetlen, kísérő nélkül utazó személy kivételével – az utast a Közlekedésszervező és a Belső Szolgáltató a megkezdett utazásból kizárhatja. Az utazásból történő kizárás foganatosítására az utassal szemben a közlekedésszervezőnek a jegyellenőrzést végző alkalmazottai is jogosultak.

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 Belső 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 Belső Szolgáltató – legalább a legközelebbi megfelelő állomásig vagy megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani.

III.2. Személyszállítási szerződés létrejötte

A Tüke Busz Zrt. a személyszállítási szolgáltatást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.

III.2.1. Menetrend szerinti személyszállítási szerződés létrejötte

Menetrend szerinti járatoknál a **személyszállítási szerződés** az Utas és a Közlekedésszervező között akkor lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal a menetrend szerint közlekedő járműre felszáll. Azonban ezen 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. A személyszállítási szerződés alapján a Közlekedésszervező vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a megállóhelyeken közzétett menetrend szerint, a díjszabásban meghirdetett díjért autóbusszaival az utast a célállomásra szállítja.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az Utazási Feltételek a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét 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 Tüke Busz Zrt.

III.2.3. Különjárat szerződés létrejötte

Különjárat esetében a szerződés a Megrendelő írásbeli megrendelésével – és a Tüke Busz Zrt. írásbeli visszaigazolásával jön létre.

A 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 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 Közlekedésszervező, illetve a Tüke Busz Zrt. ellenőrzésre jogosult munkatársai az utazásból kizárják.

III.4. Különjárat lemondása

A különjárat megrendelés lemondása írásban, illetve a diszpécser szolgálatnál telefonon történhet. A lemondást a Tüke Busz Zrt. az alábbi feltételekkel fogadja el:

Ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállítására meghatározott időpont előtt legalább 1 órával történik, a lemondást a Tüke Busz Zrt. tudomásul veszi.

Ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállítása előtt az előbbieken meghatározott időtartamon belül történik, a Tüke Busz Zrt. a meghiúsulásért a megrendelt, visszaigazolt autóbusz típusára megállapított kedvezmény nélküli legcsekélyebb díjat számlázza.

Ha a különjárat lemondása az autóbusz kiállásra való elindulását követően történik, az előbbieken részletezett térítésen felül a Tüke Busz Zrt. 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

A Tüke Busz Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas

- ittas vagy bódult,
- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
- a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételeire jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
- a Tüke Busz Zrt. üzletszabályzatában foglalt utazási feltételeket nem tartja meg.

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

- a) a közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben
 - b) közösségi közlekedési eszközön
 - c) munkahelyen
 - d) közterületnek minősülő
- da) a gyalogosforgalom számára nyitva álló aluljárókban és egyéb, zárt légtérű közforgalmú közlekedő összekötő terekben, valamint közterületi játszótérekben, továbbá a játszótérek külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül,
- db) a közforgalmú vasúti szolgáltatás nyújtására szolgáló vasúti üzemi létesítmények és a vasúti pálya tartozékainak személyforgalom számára megnyitott területein, közösségi közlekedési eszköz igénybevételének céljából létesített, illetve erre kijelölt megállóban, várakozó helyen, illetőleg helyiségben, valamint nyílt légtérű megálló, várakozó hely esetén annak külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül, azzal, hogy ha a dohányzási korlátozás alá tartozó terület külső határvonala nem állapítható meg egyértelműen, akkor a dohányzás a megállót vagy várakozó helyet kijelölő táblától vagy más jelzéstől számított 5 méteres sugarú körnek megfelelő körzetben tilos.

IV. UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK

IV.1. Utastájékoztatás

A Közlekedésszervező köteles tájékoztatni az utazóközönséget a menetrend szerinti, a menetrendtől eltérő közlekedésről, a díjszabásról, valamint az utazási feltételekről.

Az utas-tájékoztatás módozatai, és megjelenési formái:

- a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:
 - a BIOKOM (www.biokom.hu) és a Tüke Busz Zrt. honlapján (www.tukebusz.hu)
 - a BIOKOM Ügyfélszolgálatán
 - a megállóhelyi információs táblákon
 - egyéb média információkon keresztül
 - a Tüke Busz Zrt. által üzemeltetett autóbuszok belső üvegfelületein
- b) szóbeli tájékoztatás:
 - a BIOKOM Ügyfélszolgálatán
 - a Tüke Busz Zrt. diszpécsterszolgálatán
 - a Tüke Busz Zrt. által üzemeltetett végállomásokon
 - a járműveken található hangosbemondókon keresztül

A Tüke Busz Zrt. 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 Itv. szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni.

Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén - a vakok és gyengén látók számára is érzékelhető módon – a Tüke Busz Zrt.

- a) az autóbusz-állomás és megállóhely bejáratánál,
- b) az autóbuszra való felszállásra szolgáló peronoknál, valamint
- c) 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.

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

Díjszabás ügyében

A mindenkor érvényes díjszabás részletesen

- a BÍOKOM és a Tüke Busz Zrt. honlapján közzétételre
- a jegypénztárakban kifüggesztésre kerül
- az autóbuszok üvegfelületein nyomtatott fólián

A járművön a járat számát és viszonylatát illetően

- kívül nyomtatott táblával vagy elektronikus kijelzővel

- belül statikus eszközzel vagy elektronikus kijelzővel, a járatszám mellett feltüntetésre kerül a viszonylat és a soron következő megállóhely

A járatok menetrendjével, útvonalával kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken lévő menetrendekben
- a BÍOKOM és a Tüke Busz Zrt. honlapján
- a Tüke Busz Zrt. diszpécserközpontján keresztül
- a Tüke Busz Zrt. által üzemeltetett végállomásokon
- a BÍOKOM Ügyfélszolgálatán keresztül
-

A megállóhelyek neveivel kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken
- az autóbuszokon a statikus vagy elektronikus utas-tájékoztató eszközökön
- a BÍOKOM és a Tüke Busz Zrt. honlapján
- a Tüke Busz Zrt. diszpécserközpontján
- a BÍOKOM Ügyfélszolgálatán keresztül

A tájékozódást segítő piktogramok megtalálhatók

- az autóbuszokon
- megállóhelyeken, állomásokon
- a BÍOKOM honlapján

Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók

- a megállóhelyeken
- a BÍOKOM honlapján
- a Diszpécserközpontban
- a BÍOKOM Ügyfélszolgálatán

A jegy- és bérletpénztárak nyitva tartási idejéről az információ a BÍOKOM és a Tüke Busz Zrt. honlapján érhető el.

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni lehet

- a BÍOKOM és a Tüke Busz Zrt. honlapján,
- a BÍOKOM Ügyfélszolgálatán
- a Forgalmi Irodákban
- a jegy- és bérletpénztárakban

Az Utazási feltételek teljes terjedelemben megtekinthetők

- a BÍOKOM Üzletszabályzatában
- a BÍOKOM honlapján

Az Utazási feltételek kivonata megtalálható

- az autóbuszokon

- a BÍOKOM és a Tűke Busz Zrt. honlapján
- a BÍOKOM Űgyfélszolgalatán

A BÍOKOM Űzletszabályzata megtekinthető

- a BÍOKOM honlapján,
- a Forgalmi Irodákban
- a BÍOKOM Űgyfélszolgalatán

A Tűke Busz Zrt. és a BÍOKOM elérhetőségeit és telefonszámait az 5. sz. Melléklet tartalmazza.

IV.2. A szolgalatás teljesítése

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

A menetrend a BÍOKOM NKft. (Közlekedésszervező) és PMJV Űnkormányzatának képviselőtestülete (az ellátásért felelős) között létrejött közfeladat ellátási szerződés alapján készül. A járatok menetrendben foglaltak szerinti közlekedtetése a Belső Szolgalatató számára kötelezettség.

A menetrend tartalmazza a Közlekedésszervező autóbusz közlekedési útvonalait, a járatszámokat, a járatok induló és végállomását, a megállóhelyeket, menetidőket, az indulási időpontokat, a nem minden nap 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 és műszaki körülményektől függően eltérések lehetnek. Az így létrejött, a városi közlekedés sajátosságaiból eredő menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a Közlekedésszervező felelősséget nem vállal.

V. MENETJEGYEKKEL ÉS UTAZÁSRA JOGOSÍTÓ OKMÁNYOKKAL KAPCSOLATOS RÉSZLETES SZABÁLYOK

A Közlekedésszervező járataira a Közlekedésszervező által értékesített menetjegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni, amelyek részletesen a Közlekedésszervező Űzletszabályzatában, illetve a Díjszabásban kerülnek ismertetésre. Ezek lehetnek papír alapúak és elektronikus adathordozók is.

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 egyéb jogszabály határoz meg.

Havi, negyedéves, 30 napos, első és második félhavi bérlet csak fényképes bérletigazolvánnyal (általános igazolvány) érvényes. Bérletigazolvány utazásra csak érvényes bérlettel együtt jogosít.

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 szükséges.

Éjszakai járat napi-, háromnapos- 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.

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

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

V.1. Tüke Busz Zrt. járatainak igénybevételére jogosító jegyek, bérletek

Menetjegy: a járat teljes hosszán, útmegszakítás nélkül, egyszeri utazásra érvényes. 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 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 jegyet tartalmaz. Csak tömbben árusítható. Az ív szétbontható, a jegyek a borító töszelvény 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.

Napijegy: a megjelölt napon 0⁰⁰ órától 24⁰⁰ óráig korlátlan számú utazás igénybevételére jogosítja az utast a járatok teljes hosszán.

3 napos jegy: a jegyen megjelölt nap 0⁰⁰ órájától az azt követő második nap 24⁰⁰ órájáig érvényes.

7 napos jegy: a rajta feltüntetett első nap 0.00 órájától az azt követő 6. nap 24.00 órájáig érvényes. A jegy névre szól, amelyre az utazás megkezdése előtt a tulajdonosnak a nevét és a személyi igazolványa vagy útlevele számát fel kell írnia.

Tanintézeti osztályjegy: a tanintézetek neveltjeinek 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 havi egy alkalommal vehető igénybe.

Mobiltelefonon váltható elektronikus jegy: korlátlan számú utazásra, a vásárlás percét követő 30. vagy 120. percig, illetve az idő lejártá utáni első megállóig érvényes.

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 érvényes.

Első félhavi bérlet: a tárgy hónap 1-jén 0⁰⁰ órától 15-én 24⁰⁰ óráig érvényesek.

Második félhavi bérlet: a tárgy hónap 16-án 0⁰⁰ órától a hónap utolsó napján 24⁰⁰ óráig érvényesek.

Kisgyermekes bérlet: egy havi, valamennyi járaton korlátlan számban igénybe vehető utazásra jogosít. A kisgyermekes bérlet igénybevételére valamennyi pécsi lakhellyel rendelkező, a családok támogatásáról szóló 1998. évi LXXXIV. törvény által meghatározott GYED, GYES, GYET, TGYÁS ellátásban részesülők jogosultak. Jogosultak továbbá azok a pécsi lakhellyel rendelkező személyek, akik ápolási díjat vesznek igénybe, gyermekük 18 éves koráig. A jogosultság a Magyar Államkincstár által kiállított határozat bemutatásával igazolható bérletvásárláskor. A kisgyermekes 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 bérlete: egy havi, minden naptári napon 05.00 óra és 22.00 óra közötti időszakban valamennyi járaton korlátlan számban igénybe vehető utazásra jogosít. A közfoglalkoztatottak bérlete igénybevételére a Pécsi Városgondozási Nonprofit Kft. által kiállított fényképes igazolvánnyal rendelkező személyek jogosultak. A közfoglalkoztatottak bérletét csak a Pécsi Városgondozási Nonprofit Kft. vásárolhatja meg az általa alkalmazott közfoglalkoztatottak számára.

V.2. Jegyvásárlás, díjszabás

V.2.1. Jegyvásárlás

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

Menetrend szerinti járatoknál az utasnak lehetősége van az autóbuszvezetőnél készpénzben menetjegyet, a jegy- és bérletpénztárakban készpénzben és bankkártyával menetjegyet vagy bérletet, illetve mobiltelefonon menetjegyet vagy bérletet vásárolni.

V.2.2. Eljárás nagycímletű fizetőeszköz esetén

Amennyiben az utas nagy címletű fizetőeszközzel kíván menetjegyet vásárolni, és az autóbuszvezetőnél nincs kellő mennyiségű váltópénz, a dolgozó Nyugtát állít ki, melyet a vásárlás napján a pénzzel együtt lead a Belső Szolgáltató Főpénztárában (Pécs, Nyugati ipari út 8.), ahol az utas felveheti a különbözetet a nyugtamásolat bemutatásával.

V.2.3. Díjszabás

A menetrend szerinti helyi autóbusz-közlekedési viteldíjakat PMJV és a Közlekedésszervező között létrejött közfeladat ellátási szerződés szabályozza.

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

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

A különjáratú díjszámítás megállapítása alternatív (vagylagos) módon történik úgy, hogy az autóbuszok által (garázstól, illetve telephelytől garázsig, illetve telephelyig) megtett km-teljesítményt meg kell szorozni a megfelelő csoportba tartozó km-díjtétellel, továbbá az autóbuszok igénybevételi 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. Jegykezelés, le- és felszállás szabályai

V.3.1 Jegykezelés

Az utazás megkezdésekor az utas előreváltott, vagy az autóbuszvezetőnél vásárolt menetjegyét köteles felhívás nélkül a vezetőfülkénél lévő jegykezelő készülékkel érvényesíteni, illetve az utazásra jogosító igazolványát az autóbuszvezetőnek jól látható módon felmutatni.

V.3.2. Le- és felszállás, helyfoglalás szabályai

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

Iskolai előadási napokon az autóbusz-vezetőnek lehetősége van eltérni az első ajtós felszállási rend alkalmazásától – az induló és végállomások kivételével – 6.30 és 8.00 óra között. Ezekben az esetekben bérletes utasaink a hátsó ajtóknál is felszállhatnak. Menetjeggyel minden esetben csak az első ajtónál lehet felszállni. A felszállás kényelme és gyorsítása érdekében javasoljuk, hogy kedves utasaink a megállóhelyek első harmadában várakozzanak. Kérjük, bérletüket vagy jegyüket minden felszállás előtt készítsék elő! Az utazás megkezdésekor az utas előre váltott, vagy az autóbusz-vezetőnél vásárolt menetjegyét köteles felhívás nélkül – haladéktalanul – a vezetőfülkénél lévő jegykezelő készülékkel érvényesíteni, illetve az utazásra jogosító igazolványát az autóbusz-vezetőnek jól látható módon felmutatni. Autóbuszon csak az utazhat, akinek érvényes menetjegye vagy utazási igazolványa van.

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.

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 ú.n. mózeskosárban, gyermekhordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. A terhes anyák, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy rokkantak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak.

V.4. Jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje

V.4.1. Menetjegy visszaváltása

Érvényes menetjegy nem váltható vissza.

Árváltozást követően a régi árú menetjegyek utazásra 1 évig felhasználhatók vagy a különbözet kifizetésével új árú menetjegyre cserélhető.

V.4.2. Bérlet visszaváltása

Bérlet esetében az utas a szerződéstől indoklás nélkül elállhat és kérheti a visszaváltását. A bérletek érvényességük megkezdése előtt teljes mértékben visszaválthatók.

A havi bérletek a tárgyhoz 15-ig – pénztárazásig - 50%-os áron válthatók vissza. Mindkét esetben – a díjszabási tájékoztatóban feltüntetett - kezelési díjat számol fel a Közlekedésszervező.

A 30 napos bérletek az érvényességi idejük 15. napjáig – pénztárazásig – 50%-os áron válthatóak vissza, a díjszabási tájékoztatóban feltüntetett kezelési díj felszámítása mellett.

V.4.3. Bérletek cseréje

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

V.5. Jegyellenőrzés

A Közlekedésszervező és a Belső 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 Közlekedésszervező (menetjegyellenőr) és a Belső Szolgáltató (autóbuszvezető) arra feljogosított dolgozójának, ellenőrzés céljából fel kell mutatni. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételenek megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

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. A hatósági intézkedés befejezéséig az autóbusz álló helyzetben, zárt ajtókkal az autóbuszmegállóban tartózkodik. Kiemelt jegyellenőrzések során az 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.

A Közlekedésszervező jegyellenőreinek feladata utazás tartama alatt, illetve 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 Közlekedésszervező Díjszabás határozza meg.

A jegyellenőrök 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.

V.6. Pótdíjazás

Pótdíjat köteles fizetni, aki az ellenőrzés során, az Üzletszabályzat ide vonatkozó utazási feltételeit nem tartja be.

A Közlekedésszervező 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 Közlekedésszervező jegyellenőrei jogosultak az utast kizárni az utas és a Közlekedésszervező között létrejött hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződésből.

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 okmánnal, 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,
- a vészjelzőt, vészféket vagy ajtóvésznyitót indokolatlanul működésbe hozza,
- olyan jeggyel vagy bérletszelvényvel utazik, amely láthatóan vagy vélhetően hamisított, vagy fizikai, illetve kémiai úton manipulált.

A Közlekedésszervezőt abban az esetben is megilleti a pótdíj, ha az utast akár a Tüke Busz Zrt., akár a Közlekedésszervező ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárta. Késedelmi és eljárási díjat köteles fizetni az alap pótdíjon felül az, aki tartozását 30 naptári napon belül nem egyenlíti ki.

A pótdíjakról szóló rendelkezéseket a PMJV Önkormányzata és a Közlekedésszervező között létrejött közfeladat ellátási 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 és a meg nem fizetett viteldíj együttes 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.

A pótdíjak összegét a 3. sz. Melléklet tartalmazza.

VI. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A Tüke Busz Zrt. köteles az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint, biztonságosan a célállomásra elszállítani.

Az utas jogosult a Közlekedésszervezővel közszolgáltatási szerződésben álló Belső Szolgáltató autóbuszain utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításához 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 autóbusról.

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 nyugalma zavaró magatartástól.

Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbusszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a Belső 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.

VII. 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 nem akadályozó kézipoggyászt, ill. 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét (csomagolva), 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 fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékére és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára nem alkalmazandók.

VIII. ÉLŐ ÁLLATOK 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 nem akadályozó kézipoggyászt, ill. 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét (csomagolva), 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 fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékére és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára nem alkalmazandók.

IX. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE

A BÍOKOM-hoz az utasok benyújthatják a Közlekedésszervező által nyújtott szolgáltatásokkal (vagyis a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződéssel) kapcsolatos panaszait, észrevételeiket, valamint a Tüke Busz Zrt. által nyújtott személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos

panaszait, észrevételeiket egyaránt. Mindkét esetben a panaszra, bejelentésre, a választ a BOKOM fogja megküldeni, de a személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos utas-panaszokat a BOKOM a Belső Szolgáltatóhoz továbbítja vizsgálat lefolytatása, és szakmai állásfoglalás megkérése céljából. Ez utóbbi utas-panaszokkal kapcsolatosan a BOKOM azt a felelősséget vállalja, hogy a panasz tartalmától függően a Belső Szolgáltató részére a panaszt megválaszolás céljából továbbítja. A szakmailag alátámasztott választ tehát a Belső Szolgáltató adja meg a BOKOM részére, melyet ez alapján a Belső Szolgáltató 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 BOKOM küldi meg a bejelentő részére, függetlenül attól, hogy saját hatáskörben járt-e el a panasz kivizsgálása során, vagy abba bevonta a Belső Szolgáltatót.

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

Az utasoktól származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés), illetve kárigény a következő helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be:

- BOKOM Ügyfélszolgálati irodában

Millennium Üzletház 7621 Pécs, Rákóczi út 60.

Ügyfélfogadási idő:

Hétfő, kedd, csütörtök	7.30-15.00	Ebédpszünet: 12.00-12.30
Szerda	7.30-17.30	Ebédpszünet: 12.00-12.30
Péntek	7.30-12.00	

Telefonszám: 06 72/510-993
06 72/525-120

Fax: 06 72/525-119

e-mail cím: biokom@biokom.hu; ugyfelszolgalat@biokom.hu

- 2016. március 31-ig a Tüke Busz honlapján üzemelő webmail felületen,
- 2016. április 1-től a BOKOM honlapján üzemelő webmail felületen,
- **Panaszlapon történő bejegyzéssel (panaszlap található a BOKOM hivatalos jegy és bérlet pénztáraiban, a Belső Szolgáltató forgalmi létesítményeiben, az Ügyfélszolgálaton).**

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 BÍOKOM-hoz történő érkezés napja. A szóban vagy telefonon bejelentett panaszokról, észrevételekről a BÍOKOM jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít.

A panaszra, bejelentésre a BÍOKOM 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 BÍOKOM írásos választ adni nem tud.

A BÍOKOM 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 BÍOKOM a válaszadást mellőzi.

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

A BÍOKOM 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 BÍOKOM 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 panasz kivizsgálása nem zárható le 30 napon belül, a BÍOKOM erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról.

Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg (Pl. Belső Szolgáltató), azt a Szolgáltató nyolc napon belül az illetékesnek (BÍOKOM) megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

Amennyiben a panasz a buszos EU rendelet, a Sztv., az autóbuzsos kormányrendelet, jelen üzletszabályzat, illetve a Belső Szolgáltató bármelyikének üzletszabályzata megsértésével kapcsolatos és a BÍOKOM általi kivizsgálás a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre (ha a panaszt a Közlekedésszervező nem bírálta el, vagy a Közlekedésszervező panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre), az utas jogosult kérni, hogy panaszát a BÍOKOM a Közlekedésszervező felügyeletét ellátó Nemzeti Közlekedési Hatósághoz

nyújtsa be elbírálásra. Ebben az esetben a BIODKOM köteles a panaszt 5 napon belül a közlekedési hatósághoz továbbítani. A BIODKOM e kötelezettsége nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy közvetlenül a közlekedési hatósághoz forduljon.

A közlekedési hatóság elérhetőségei:

Nemzeti Közlekedési Hatóság Központ Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztálya. Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38; telefon: 1/373-1403; e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu; ügyfélfogadás telefonon egyeztetett időpontban.

X. FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI

A Közlekedésszervező a tevékenységi körén kívül eső forgalmi zavarok miatti 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 Belső 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 Belső 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 károkra is. A Belső Szolgáltató az előzőeken kívül csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Belső Szolgáltató felróható magatartása okozta. A Belső Szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A Belső 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 Belső 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 Belső 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 Belső Szolgáltató személyforgalmi célokat szolgáló területére lép, és az a személyforgalmi célokat szolgáló terület elhagyásáig tart. Balesetnek minősül a biztosított 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 BÍOKOM működésével kapcsolatba hozható eseményeket azonnal be kell jelenteni a Közlekedésszervező vagy a Belső Szolgáltató legközelebbi illetékesének (pl. az autóbuszvezetőnek, diszpécsernek, stb.), aki helyszíni jegyzőkönyvet állít ki, vagy a legközelebbi jegyzőkönyv kiállítási helyre irányítja a bejelentőt. A helyszínen lehetőség szerint tanúkat kell keresni, akiknek az adatait rögzíteni szükséges. Amennyiben a balesetet szenvedett utas járóképes, úgy a lehető legrövidebb időn belül, jegyzőkönyv felvétele céljából fel kell keresnie a BÍOKOM Ügyfélszolgálati Irodáját.

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

A vélhetően a Közlekedésszervező vagy a Belső Szolgáltató által okozott baleset és kárigény bejelentésére a Ptk.-ban foglalt elévülési szabályok vonatkoznak.

Az Ügyfélszolgálati Iroda a felvett jegyzőkönyvet, a balesethez kapcsolódóan rendelkezésre álló egyéb dokumentumokkal együtt eljuttatja a Belső Szolgáltatónak, aki továbbítja Biztosító 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 Belső Szolgáltató minden olyan esetben vállalja a keletkezett károk megtérítését, mely ügyekben a káresemény bekövetkezése és a Belső Szolgáltató felelőssége egyértelműen bizonyítást nyer. A biztosítás alapján kifizetésre kerülő kártérítési összegről a biztosítótársaság írásban értesíti a károsultat.

X.1. Műszaki meghibásodás, forgalmi akadály, járatkimaradás

X.1.1. 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 céljáig abban az esetben, ha az utas a másik jármű lyukasztóján is kilyukasztja a jegy rácszott számrésszel szemben lévő oldalát.

X.1.2. Forgalmi akadály

Forgalmi akadály esetén, ha az utasok átszállásra kényszerülnek, a menetjegy szintén érvényes a műszaki meghibásodásnál leírtak szerint.

X.1.3. Járatkimaradás

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.

XI. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

A talált tárgyakkal kapcsolatos kötelezettségekről és eljárási szabályokról a Polgári Törvénykönyv és a vonatkozó kormányrendelet rendelkezik.

A vonatkozó jogszabályok a közlekedési társaságokat kötelezik a talált tárgyak őrzésére és az átvételre jogosult személy jelentkezése esetén annak kiadására.

XI.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.

XI.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 3 napig őrzi, majd az ügyeletes forgalomvezető átadja a forgalmi asszisztensnek (pihenőnap esetén az első munkanapon).

A diszpécser szolgálatnál leadott tárgyat a diszpécser minden nap átadja a kézbesítő-gépkocsivezetőnek, aki továbbítja a forgalmi asszisztensnek.

A forgalmi asszisztens a talált tárgyra vonatkozó adatokat bevezeti a Talált tárgy nyilvántartó könyvbe.

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

XI.3. Talált tárgy őrzése

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

Nem szerez tulajdonjogot a találó, ha a dolgot a közönség számára nyitva álló hivatal, vállalati vagy más épületben vagy helyiségben, továbbá közforgalmú közlekedési és szállítási vállalat szállítóeszközén találta. Ilyen esetben a vállalat a dolgot három hónapi őrizet után értékesítheti.

XI.4. Talált tárgy átvétele

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

A Belső Szolgáltatónál tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyazonosító igazolvány, lakcímet igazoló hatósági igazolvány, útleveél stb.) bemutatása szükséges. Az elvesztett tárgyak iránt érdeklődni a Belső Szolgáltató elérhetőségein lehet. A megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának 3 napon belül az autóbusz állomásokon szolgálatot teljesítő forgalmi szolgálattelvőnél, azt követően a Belső Szolgáltató 7634 Nyugati ipari út 8. szám alatti irodaházában történik.

XI.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.

XI.6. Talált tárgy megsemmisítése

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

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

XI.7. Eljárás készpénz esetén

A talált készpénz (1000 Ft feletti összeg esetén) a Belső Szolgáltató pénztárába kerül átadásra a megtalálást követő első munkanapon, ahol átvehető. Amennyiben egy éven belül a tulajdonosa nem jelentkezik, úgy az államra száll át a tulajdonjog.

XI.8. 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 az illetékes önkormányzat 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 Belső Szolgáltató.

TÜKE BUSZ KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
7621 PÉCS, SZÉCHENYI TÉR 1.

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 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 ismételtén 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.

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 (diákigazolvány) sorszámaival nem egyezik, vagy javították,
- azzal nem a tulajdonosa utazik,
- jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés gyanúja merül fel.

TÜKE BUSZ KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
7621 PÉCS, SZÉCHENYI TÉR 1.

3. sz. Melléklet: Díjszabási tájékoztató

JEGYEK	ÁFA nélkül	PÓTDÍJAK (amelyek a viteldíjon felül fizetendők)	
elővételi menetjegy	236 Ft		
gépkocsivezetői-menetjegy	315 Ft	érvényes jegy (késői jegykezelés), illetve bérlet nélküli utazás; kutyaszállítás érvényes menetjegy nélkül:	
10 darabos gyűjtőjegy	2 205 Ft	▪helyszíni pótdíjfizetés	10 000 Ft
napijegy	827 Ft	▪7 napon belüli befizetés	15 000 Ft
3 napos jegy	2 126 Ft	▪7 napon túli, de 30 napon belüli befizetés esetén	20 000 Ft
7 napos jegy	2 496 Ft		
elektronikus jegy 30 percre	236 Ft	▪30 napon túli befizetés esetén	30 000 Ft
elektronikus jegy 120 percre	551 Ft		
tanintézeti osztályjegy	2 300 Ft	Kézipoggyásznak* nem minősülő tárgy szállítása, illetve a jármű beszennyezése esetén:	
BÉRLETEK		▪helyszíni pótdíjfizetés	10 000 Ft
Összvonalas		▪7 napon belüli befizetés	15 000 Ft
havi bérlet	5 276 Ft	▪7 napon túli, de 30 napon belüli befizetés esetén	20 000 Ft
elektronikus havi bérlet	5 276 Ft		
30 napos bérlet	5 276 Ft	▪30 napon túli befizetés esetén	30 000 Ft
első, illetve második félhavi bérlet	3 543 Ft	▪Jármű beszennyezése esetén: pótdíjon felül a jármű takarítási és fertőtlenítési díja.	
negyedéves bérlet	15 094 Ft	*(Kézipoggyász: utasonként max. 2 db, legfeljebb 40 x 50 x 80 cm-es, vagy 20 x 20 x 200 cm-es tárgy)	
kisgyermekes bérlet	2 598 Ft		
polgárőr bérlet	2 598 Ft		
közfoglalkoztatottak bérlete	2 598 Ft		
Tanuló/Nyugdíjas		Hamisított jegy, bérlet, utazási igazolvány használata, illetve jogtalanul igénybe vett kedvezmény esetén:	
havi bérlet	2 598 Ft		
elektronikus havi bérlet	2 598 Ft	▪helyszíni pótdíjfizetés	20 000 Ft
negyedéves bérlet	7 480 Ft	▪7 napon belüli befizetés	25 000 Ft
		▪7 napon túli, de 30 napon belüli befizetés esetén	30 000 Ft
Egyéb díjak		▪30 napon túli befizetés esetén	50 000 Ft
▪bérletigazolvány	100 Ft		
▪kezelési díj bérlet, napijegy, 3 napos jegy, 7 napos jegy visszaváltására, megrongálódott bérletszelvény cseréjekor	100 Ft		
▪kutya szállítása	1db menetjegy	Érvényes bérlet utólagos bemutatása, illetve a bérlet-igazolvány (diákigazolvány) számának hiánya esetén:*	
		▪7 napon belüli pótdíjfizetés	1 000 Ft
		▪7 napon túli pótdíjfizetés	2 000 Ft
		*(A pótdíj csak az Ügyfélszolgálati Irodában fizethető be.)	

TÜKE BUSZ KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
7621 PÉCS, SZÉCHENYI TÉR 1.

4. sz. Melléklet: Pécs város helyi autóbuszvonalai

Érvényes: 2014. október 10-től

- 1 URÁNVÁROS – Vásártér – Krisztina tér – CSONTVÁRY UTCA – Vásártér – URÁNVÁROS
- 2 URÁNVÁROS – Egyetemváros – Árkád – Budai Állomás – MECSEKSZABOLCS
- 2A URÁNVÁROS – Egyetemváros – Árkád – Budai Állomás – FEHÉRHEGY
- 3 KERTVÁROS – Sarolta utca – Főpályaudvar – ÁRKÁD – Sarolta utca – KERTVÁROS
- 4 URÁNVÁROS – Főpályaudvar – Vásárcsarnok – Árkád – Budai Állomás – HŐSÖK TERE FORDULÓ
- 4 URÁNVÁROS – Főpályaudvar – Vásárcsarnok – Árkád – Budai Állomás – HŐSÖK TERE – ÁRPÁDTETŐ
- 4 URÁNVÁROS – Főpályaudvar – Vásárcsarnok – Árkád – Budai Állomás – HŐSÖK TERE FORDULÓ [- Széchenyi akna] (- GESZTENYÉS)
- 4Y URÁNVÁROS – Főpályaudvar – Vásárcsarnok – Árkád – Budai Állomás – ÚJHEGY
- 6 KERTVÁROS – Krisztina tér – Főpályaudvar – ÁRKÁD – Krisztina tér – KERTVÁROS
- 71 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Csontváry utca – MALOMVÖLGYI ÚT
- 71Y FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Csontváry utca – Málom – MALOMVÖLGYI ÚT
- 72 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Csontváry utca – FAGYÖNGY UTCA
- 73 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Csontváry utca – Fagyöngy utca – MALOMVÖLGYI ÚT
- 73Y FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Csontváry utca – Fagyöngy utca – Málom – MALOMVÖLGYI ÚT
- 12 BUDAI ÁLLOMÁS – Hősök tere – ISTVÁN-AKNA
- 13 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Budai Állomás – Somogyi templom – HIRD, HARANGLÁB UTCA
- 13Y FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Budai Állomás – Somogy – HIRD, HARANGLÁB UTCA
- 113 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Budai Állomás – HIRD, HARANGLÁB UTCA
- 14 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Budai Állomás – Somogyi templom – PETŐFI-AKNA
- 14Y FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Budai Állomás – Somogy – PETŐFI-AKNA
- 104 PETŐFI-AKNA – Budai Állomás – Árkád – Vásárcsarnok – Főpályaudvar – URÁNVÁROS
- 15 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Budai Állomás – Somogy – ISTVÁN-AKNA
- 15A FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Budai Állomás – SOMOGY
- 155 ISTVÁN-AKNA – Somogy – Budai Állomás – Ledina – Árkád – Alkotmány u. – KLINIKÁK
- 16 BUDAI ÁLLOMÁS – FINN UTCA
- 21 URÁNVÁROS – Megyeri tér – Árkád, autóbusz-állomás – Mohácsi út – (Finn utca – Alexandra –) BAROMFIFELDOLGOZÓ
- 20 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád, autóbusz-állomás – Mohácsi út – (Finn utca – Alexandra –) HŐERŐMŰ
- 121 URÁNVÁROS – Megyeri tér – Árkád, autóbusz-állomás – Mohácsi út – (Finn utca – Alexandra –) BAROMFIFELDOLGOZÓ – Árpádvaros – Krisztina tér – KERTVÁROS
- 22 KERTVÁROS – Enyezd utca – Árkád – Megyeri tér – Uránváros – NAGYDEINDOL
- 23 KERTVÁROS – Enyezd utca – Árkád – Megyeri tér – Uránváros – DEINDOL
- 24 KERTVÁROS – Enyezd utca – Árkád – Megyeri tér – Uránváros – MECSEKSZENTKÚT
- 122 FAGYÖNGY UTCA – Enyezd utca – Árkád – Megyeri tér – Uránváros – NAGYDEINDOL
- 123 FAGYÖNGY UTCA – Enyezd utca – Árkád – Megyeri tér – Uránváros – DEINDOL
- 123Y FAGYÖNGY UTCA – Enyezd utca – Árkád – Megyeri tér – Uránváros – Deindol – NAGYDEINDOL
- 124 FAGYÖNGY UTCA – Enyezd utca – Árkád – Megyeri tér – Uránváros – MECSEKSZENTKÚT
- 25 BUDAI ÁLLOMÁS – Dózsa György utca – Ledina – Árkád – Uránváros – BENCZÜR GYULA UTCA
- 25A URÁNVÁROS – Bázis út – TETTYE FORRÁSHÁZ
- 26 BUDAI ÁLLOMÁS – Ledina – Árkád – Uránváros – II-ES RAKODÓ
- 27 URÁNVÁROS – Egyetemváros – Árkád – Ledina – GESZTENYÉS
- 28 URÁNVÁROS – Egyetemváros – Árkád – Ágoston tér – Hársfa út – Borbálatelep – ANDRÁS UTCA
- 30 FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – Barbakán – KÜRT UTCA
- 130 KERTVÁROS – Vásártér – Főpályaudvar – Kórház tér – KÜRT UTCA
- 130A FŐPÁLYAUDVAR – Autóbusz-állomás – Vásártér – KERTVÁROS
- 31 FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – MTA- SZÉKHÁZ – Pálosok - TETTYE, HAVIHEGYI ÚT

- 32 FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – MTA- SZÉKHÁZ – Kórház tér – FŐPÁLYAUDVAR
 32Y FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – TETTYE, HAVIHEGYI ÚT – MTA-SZÉKHÁZ – Kórház tér – FŐPÁLYAUDVAR
 33 FŐPÁLYAUDVAR – Búza tér – TETTYE, HAVIHEGYI ÚT
 34 FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – Alagút – Szanatórium – DÖMÖRKAPU
 34A FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – Alagút – SZANATÓRIUM
 35 FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – Alagút – MISINATETŐ
 35Y FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – Alagút – Szanatórium – MISINATETŐ
 36 FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – MTA-székház – BÁLICSTETŐ
 37 FŐPÁLYAUDVAR – Kórház tér – Alkotmány utca – DONÁTUS
 38 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Ágoston tér – Hársfa út – LÁMPÁSVÖLGY
 39 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Ágoston tér – GYÜKÉS
 40 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Ledina – GESZTENYÉS
 140 FŐPÁLYAUDVAR – Bártfa u. – GESZTENYÉS
 41 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád, autóbusz-állomás – Árpádvaros – REMÉNYPUSZTA
 141 TRAFÓHÁZ – Árpádvaros – Árkád, autóbusz-állomás – FŐPÁLYAUDVAR
 42 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád, autóbusz-állomás – NAGYÁRPÁD
 142 NAGYÁRPÁD – Csontváry u. – FAGYÖNGY U.
 44 FŐPÁLYAUDVAR – Vásárcsarnok - Kórház tér – SZÉCHENYI TÉR – Ágoston tér – FŐPÁLYAUDVAR
 55 KÜRT U. – Egyetemváros – Krisztina tér – Csontváry utca – Egyetemváros – KÜRT UTCA
 60 BUDAI ÁLLOMÁS – Aidinger János u. – CSONTVÁRY UTCA – Enyezd u. – BUDAI ÁLLOMÁS – MECSEKSZABOLCS
 60A BUDAI ÁLLOMÁS – Aidinger János u. – CSONTVÁRY UTCA – Enyezd u. – BUDAI ÁLLOMÁS
 160 HIRD, HARANGLÁB U. – Vashíd – BUDAI ÁLLOMÁS – Aidinger János u. – CSONTVÁRY UTCA
 82 ISTVÁN-AKNA – Somogy – Vasasi iskola – PETŐFI-AKNA

Éjszakai vonalak:

- 2 URÁNVÁROS – Egyetemváros – Árkád – Budai Állomás – FEHÉRHEGY (– Hősök tere) – MECSEKSZABOLCS
 913 FŐPÁLYAUDVAR – Újhegy – HIRD, ELÁGAZÁS – Vasas – Somogy – Újhegy – FŐPÁLYAUDVAR
 926 URÁNVÁROS – Korsó utca – DEINDOL – Fülemléle utca – URÁNVÁROS
 932 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Barbakán – Pálosok – DONÁTUS – MTA-székház – FŐPÁLYAUDVAR
 940 FŐPÁLYAUDVAR – Búza tér – Ledina – KÓRHÁZ – Ledina – Szamárkút – FŐPÁLYAUDVAR
 941 MALOMVÖLGYI ÚT – ÁRPÁDVÁROS – Trafóház – MALOMVÖLGYI ÚT
 973 FŐPÁLYAUDVAR – Árkád – Bogár utca – Aidinger János út – Fagyöngy utca – MALOMVÖLGYI ÚT

TÜKE BUSZ KÖZÖSSÉGI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG
7621 PÉCS, SZÉCHENYI TÉR 1.

5. sz. Melléklet: A BOKOM NKft. és a Tüke Busz Zrt. elérhetőségei

	<u><i>Telefon</i></u>	<u><i>Fax</i></u>	<u><i>e-mail</i></u>
<u>Központ (BOKOM):</u>			
7632 Pécs, Siklósi út 52.	72/502-100	72/805-333	biokom@biokom.hu
<u>Ügyfélszolgálat (BOKOM):</u>			
7621 Pécs, Rákóczi út 60.	72/510-993 72/525-120	72/525-119	ugyfelszolgalat@biokom.hu
<u>Diszpécserszolgálat (Tüke Busz Zrt. forgalomirányítás):</u>			
7622 Pécs, Diófa u. 4.	72/224-654 06-20/947-8199 06-30/370-5851		diszpecser@tukebusz.hu
<u>Autóbusz állomások (Tüke Busz Zrt. forgalomirányítás):</u>			
<i>Budai állomás</i>	72/538-201		
7630 Pécs, Zsolnay V. u. 120.		06-30/370-5856	
<i>Főpályaudvar</i>	72/891-052		
7623 Pécs, Indóház tér 1.		06-30/370-5852	
<i>Kertváros</i>	72/526-510		
7632 Pécs, Sztárai M. u. 6.		06-30/370-5854	
<i>Uránváros</i>	72/525-273		
7634 Pécs, Páfrány u. 4.		06-30/370-5853	
<u>Állandó nyitva tartású bérletpénztárak (BOKOM):</u>			
<i>Főpályaudvar</i>	06-30/336-2678		
7623 Pécs, Indóház tér			
<i>Millennium Üzletház</i>	72/525-212		
7621 Pécs, Rákóczi út 60.			
<i>Távolsági autóbusz-állomás</i>	06-30/553-4027		
7622 Nagy Lajos király u. 20.			
<i>7632 Pécs, Csontváry u. 8.</i>	415-034		

Időszakos nyitva tartású bérletpénztárak (BOKOM):

<i>Kertvárosi autóbusz-állomás</i> 7632 Sztárai M. u. 6.	72/526-878
<i>Uránváros autóbusz-állomás</i> 7634 Pécs, Páfrány u. 4.	06-30-192-3247
<i>Budai állomás</i> 7630 Pécs, Zsolnay V. u. 120 .	06-30-192-3245