

**A V-Busz Veszprémi Közlekedési Kft.
ÜZLETSZABÁLYZATA**

hatályos: 2019. január 1-től

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

**az Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság
a PIUF/698192-1/2018-ITM számú határozatával**

Előjegyzés az Üzletszabályzat hatósági jóváhagyása nélküli módosításairól

sorszama	szama	módosítás kelte	érvényességének kezdete
-----------------	--------------	------------------------	--------------------------------

**Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól
az Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság jóváhagyásával**

sorszama	szama	módosítás kelte	érvényességének kezdete
-----------------	--------------	------------------------	--------------------------------

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	5
I. Általános rész.....	5
I.1. Jogi háttér.....	5
I.2. Fogalomtár.....	6
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása.....	9
I.4. A V-Busz tevékenysége.....	9
II. Díj ellenében végzett személyszállítási közszolgáltatások.....	10
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének feltételei (Utazási feltételek).....	10
III.1. Utazáshoz való jog.....	10
III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte.....	11
III.3. A személyszállítási szerződés hatályba lépése.....	11
III.4. A személyszállítási szerződés megszűnése.....	11
III.5. Magatartási szabályok.....	11
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok.....	12
IV.1. Utastájékoztatás.....	12
IV.2. A személyszállítási közszolgáltatás teljesítése.....	14
V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos szabályok.....	17
V.1. A V-Busz által értékesített jegyek, bérletek, a bérletigazolványok típusai.....	18
V.1.1 Jegyek.....	18
V.1.2 Bérletek.....	19
V.1.3 Bérletigazolványok.....	20
V.2. Jegyvásárlás, jegykezelés, időkorlátos jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje.....	24
V.2.1 Jegyvásárlás.....	24
V.2.2 Jegykezelő készülékek használata.....	25
V.2.3 Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje.....	25
V.3. Jegyellenőrzés.....	26
V.4. Pótdíjazás, méltányosság.....	27
V.4.1 Pótdíjazás.....	28
V.4.2 A pótdíj rendezésére irányuló postai és elektronikus megkeresések kezelése.....	30
VI. A felek jogai és kötelezettségei.....	32
VII. A kézipoggyász, élő állat, egyébek szállításának szabályai.....	32
VII.1. Kézipoggyász szállítása.....	32
VII.2. Fogyatékos személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközének szállítása.....	33
VII.3. Élő állat szállítása.....	33
VII.4. Kerékpár szállítása.....	34
VIII. A panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai.....	34
IX. Talált tárgyak kezelése.....	36
X. Felelősségviselés szabályai.....	36
X.1. Felelősségviselés a járművön.....	36
X.2. Felelősségviselés a megállóhelyen.....	37
X.4. Az utas felelőssége.....	37
X.5. Egyéb felelősségre vonatkozó szabályok.....	37

1. melléklet: A V-Busz díjszabása 37

Bevezetés

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek a V-Busz Veszprémi Közlekedési Kft-re (a továbbiakban: V-Busz), másrészt pedig a V-Busz által nyújtott szolgáltatást igénybevevőre (utasok) személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek.

I. Általános rész

I.1. Jogi háttér

A V-Busz működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok:

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet;
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 2011. február 16-i, 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (EGT-vonatkozású szöveg), (a továbbiakban: buszos EU-rendelet);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény;
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény;
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: dohánytv.);
- a szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételeének szabályairól szóló 121/2012. (VI. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: menetdíj-támogatási rendelet);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.);
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: igazolványrendelet);
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet (a továbbiakban: kedvezményrendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: buszkorm. rendelet);
- a vasúti és autóbusszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelméről szóló 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet;
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelet;
- a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet;

- a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.7.) Korm. rendelet;
- a közforgalmú személyszállítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok, adatbázisok és elektronikus adatkommunikációs technológiák egységességét és átjárhatóságát biztosító műszaki és technológiai előírásokról, a központi adatbázisokról és az azokhoz kapcsolódó központi szolgáltatásokról, továbbá a működtető szervezetek kijelöléséről szóló 123/2014. (IV. 10.) Korm. rendelet;
- Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének 5/2015. (II.26.) önkormányzati rendelete a települési támogatás keretében nyújtott szociális ellátásokról

A V-Busz működésére vonatkozó fontosabb szerződések:

- Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata és a V-Busz közötti közszolgáltatási szerződés

I.2. Fogalomtár

Alappótdíj: a Díjszabásban meghatározott pótdíjösszeg, melynek a pótdíjazási eseményt követő 30 naptári napon belüli megfizetésével a pótdíjazási esemény lezárul.

Arckép nélküli bérlet: igazolvány (bérletigazolvány, személyi igazolvány, útlevél vagy fényképes jogosítvány) nélkül használható, átruházható bérletfajta.

Bérletbemutató: az Üzletszabályzatban meghatározott lehetőség, ami alapján a pótdíjazottnak módjában áll, hogy bizonyos időn belül és meghatározott feltételek teljesülésekor az érvényes bérletet, igazolványt mérsékelt pótdíj megfizetésével egyidejűleg bemutassa.

Bérletigazolvány: érvényességi idővel rendelkező arcképes igazolvány bérlet használatához. A bérletek (az arckép nélküli bérlet kivételével) csak bérletigazolvánnyal (teljesárú bérletek bérletigazolvány helyett személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy fényképes vezetői engedéllyel is) használhatók. Tanulók esetében a diákigazolvány vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, erre a célra kiadott igazolás (amely 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes) bérletigazolványként szolgál. Egy bérletszelvényen a használható igazolványok közül csak egy igazolvány számát lehet feltüntetni. A bérlettel használt igazolványnak az utazás idején érvényesnek kell lennie és ellenőrzéskor kérésre át kell adni.

Bérlet: a Díjszabásban meghatározott időszakra (a jelölt kezdőnapon 0 órától, de legkorábban a vásárlás időpontjától) és korlátlan utazásra érvényes utazási okmány, amely az arckép nélküli bérlet kivételével kizárólag bérletigazolvánnyal (teljes árú bérlet esetében bérletigazolvány, személyi igazolvány, útlevél vagy fényképes vezetői engedély egyikével), tanulók esetében diákigazolvánnyal vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerinti, erre a célra kiadott igazolással együtt használható.

Bérletszelvény: papír alapú utazási okmány, a bérlet papíralapú megjelenési formája.

Igényvezérelt járat: az Sztv.-ben igényvezérelt személyszállítási szolgáltatásnak nevezett, közszolgáltatási szerződés alapján végzett, változó útvonalon vagy változó időrendben, vagy változó útvonalon és változó időrendben közlekedő autóbusszos személyszállítási szolgáltatás.

Díjszabás: Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata által a V-Busz közszolgáltatási szerződésében meghatározott menetdíjak, pótdíjak és díjalkalmazási feltételek V-Busz által történő közzététele. A V-Busz díjszabása jelen Üzletszabályzat mellékletét képezi

Egyéb utazási jogosultság: a kedvezményrendeletben, a Díjszabásban vagy más jogszabályban meghatározott jogosultságok, egyéb utazásra jogosító hatósági bizonyítványok, okmányok, eseti megállapodások alapján.

Fel- és leszállópont: olyan – KRESZ-táblának nem minősülő – táblával jelölt hely, ahol fel- és leszállás céljából csak Igényvezérelt járat áll meg.

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

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

Helyszíni pótdíj: Az alappótdíj összegénél alacsonyabb összegű pótdíjrendezési mód, amelynek helyszíni megfizetése esetén a jegyellenőr pótdíjelismervényt állít ki és ad át az utasnak, illetve amelyet az utas két munkanapon belül a V-Busz által kijelölt helyen is megfizethet.

Menetjegy az autóbuszvezetőnél vásárolva: az előre váltott menetjegy áránál magasabb összegért megvásárolható jegytípus, amely az utazás helyszínén (járművön) történő megváltás lehetőségével kínál többet az előre váltott jegyeknél

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

Járat: autóbusz meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése.

Jegy: a Díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, felszállás stb.) forgalmazott, elsősorban nem rendszeres utazáshoz rendszeresített, igazolvány nélkül használható utazási okmány.

Jegyellenőr: jegy- és bérletellenőrzésre jogosult munkavállaló, aki pótdíjazásra is jogosult.

Jegyellenőrzésre jogosult személy: a jegyellenőrök, járművezetők és a szerződött partner munkavállalóinak összefoglaló megnevezése

Kerékpár: saját erejével hajtó személy szállítására alkalmas legfeljebb kétkerekű, kerekenként legfeljebb egytengelyű, egyszemélyes jármű, amelyen a kerékpárt nem hajtó gyermek szállítására alkalmas ülés is lehet.

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

Kisméretű kerékpár: legfeljebb 41 cm (16”, azaz hüvelyk, illetve inch, coll) külső kerékátmérőjű kerékpár, roller és összecsucott roller kormány figyelembe vétele nélkül a 100 x100x20 cm befoglaló méreten belül.

Közforgalmú menetrend: közúti járművel végzett személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó – az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó – közzétett szolgáltatási előírás.

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

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

Közösségi közlekedési hálózat: azon útvonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik.

Külföldi diákigazolvány: az EU bármely, Magyarországon kívüli tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban székhellyel rendelkező oktatási intézménynél rendszeresített diákigazolvány, amelyet valamely hatóság, központi hivatal vagy – amennyiben a diákigazolványok kiadásáért a tanintézmények felelősek – az adott tanintézmény bocsátott ki papír- vagy műanyag kártya alapon.

Megálló(hely): autóbuzsmegálló a tömegközlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a tömegközlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, amely, ha kiépítése (így járdasziget jellege, korlátokkal való ellátása, stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik, a megállót, állomást jelző táblától a járda területéből:

- csuklós jármű esetén 2 m széles és 18 m hosszú,
- egyéb jármű esetén 2 m széles és 12 m hosszú,
- kettős megálló esetén 2 m széles és 36 m hosszú terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utasváró.

Méltányosság: a pótdíjkövetelés hatályos Díjszabás szerinti megfizetésének módjától és határidejétől eltérő rendezés lehetőségének biztosítása.

Nemzetközi diákigazolvány: az ISIC Association koordinációjában kibocsátásra kerülő ISIC (International Student Identity Card) igazolvány. Az igazolvány elfogadásának feltétele, hogy az nem készülhet bankkártyára, egyéb más üzleti vállalkozás kártyájára (nem lehet ún. Co-Branded kártya).

Paraméterek: a viszonylatokon érvényes főbb menetrendi adatok (járműtípus, járatgyakoriság, üzemidő stb.).

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

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

Pótdíj: az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén előírt különdíj. A pótdíj késedelmes megfizetése esetén – azon felül – a Díjszabásban meghatározott késedelmi díjat és külön eljárási díjat is meg kell fizetni.

Segítő kutya: a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs, rehabilitációs feladatokat ellátó, állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátott kutya. A segítő kutya típusa kiképzése és alkalmazhatósága szerint: a vakvezető kutya, a hangot jelző kutya, a rohamjelző kutya, a személyi segítő kutya és a terápiás kutya.

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

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

Talált tárgy: a járműveken, valamint a közösségi közlekedést kiszolgáló területeken és egyéb, a V-Busz által üzemeltetett területeken megtalált tárgyak.

Tömegközlekedés: lásd személyszállítási közszolgáltatás vagy közösségi közlekedés.

Utas: aki a V-Busszal szerződést köt, és az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel, illetve aki a személyszállítási szolgáltatásokat igénybe veszi.

Utazási okmány: utazási jogosultság megjelenítésére szolgáló dokumentum, amely jegy, bérlet vagy egyéb, a személyszállítási szerződés létrejöttét igazoló érvényes papíralapú vagy elektronikus irat lehet.

Ügyfél: mindazon természetes vagy jogi személy, aki a V-Busszal szemben valamilyen jogot érvényesít vagy érvényesíteni kíván, illetőleg kötelezettséggel tartozik.

Üzemidő: az a napi időintervallum, amelyben a személyszállítási közszolgáltatás egy adott viszonylaton az utasok által igénybe vehető.

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

Viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a Díjszabásban meghatározott ár.

I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

A V-Busz Üzletszabályzata az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság határozatának kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a V-Busz teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://www.vbusz.hu>) a hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő 8 napon belül.

I.4. A V-Busz tevékenysége

A V-Busz Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatával közszolgáltatási szerződése alapján végzi a veszprémi helyi közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetését, és ehhez kapcsolódóan értékesíti a jegyeket, bérleteket.

Az utas által igénybe vett személyszállítási szolgáltatás teljesítését szabályozó jogviszony: személyszállítási szolgáltatási szerződés, amely a V-Busz által végzett személyszállítási közszolgáltatás feltételeit tartalmazza. A személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a megállók fel- és leszállási pontjain közzétett menetrend szerint járműveivel az utast a célállomásra szállítja.

A V-Busz Üzletszabályzatában foglalt valamennyi kikötés a személyszállítási szerződés részét képező kikötés.

II. Díj ellenében végzett személyszállítási közszolgáltatások

A V-Busz az utasok számára kizárólag személyszállítási közszolgáltatást nyújt.

Menetrend szerinti személyszállítás a személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek és/vagy a fel- és leszállópontok között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járáttal közúti közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás. A menetrend szerinti személyszállítás jelen Üzletszabályzat és annak mellékletét képező Díjszabás alapján vehető igénybe.

III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének feltételei (Utazási feltételek)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, amelyek betartásával az utasok a személyszállítási közszolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki az alábbiakban felsorolt tilalmak bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból kizárható, és vele szemben a V-Busz pótdíjazást kezdeményezhet.

III.1. Utazáshoz való jog

A V-Busz a közforgalmú autóbuszos személyszállítás esetén az azt elősegítő létesítmények igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha:

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

A jegyellenőrzésre jogosult személy a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

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

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

III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte

A személyszállítási szerződés az utas és a V-Busz között akkor jön létre, amikor az utas a jegyet vagy bérletet a V-Busz-tól (vagy jegyek, bérletek értékesítését végző szerződött partnereitől) megvásárolja, átveszi, vagy ha az utas az üzletszabályzat alapján utazási okmány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, amikor a járműre utazási céllal felszáll. A jogviszony akkor is létrejön, ha az utas a járműveken érvénytelen jeggyel vagy bérlettel, illetve érvénytelen utazási okmánnyal vagy ezek nélkül kíséri meg az utazást.

A személyszállítási szerződés írásba foglalt szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. Azzal, hogy az utas az előzőekben ismertetett cselekedeteivel, ráutaló magatartással a személyszállítási szerződést létrehozza, egyben változtatás nélkül elfogadja, és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti a szerződés szerinti összes kötelezettségét azzal a tartalommal, ahogyan ezt az Üzletszabályzat meghatározza.

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

III.3. A személyszállítási szerződés hatályba lépése

A személyszállítási szerződés az utas és a V-Busz között attól az időponttól hatályos, amikor az utas a járműre utazási céllal felszáll.

III.4. A személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés megszűnik,

- ha az utas által megvásárolt jegy vagy bérletszelvény érvényessége bármely okból megszűnik, vagy a bérletszelvényhez kapcsolódó igazolvány, egyéb utazási igazolvány érvényét veszti (a Díjszabásban és az Üzletszabályzatban felsorolt kivételektől eltekintve);
- ha az utas a megvásárolt jegyet vagy bérletet az Üzletszabályzat rendelkezései szerint visszaváltja;
- ha a megvásárolt jegy, bérlet, egyéb utazási okmány elvesz, megsemmisül (megsemmisülésnek tekintendő a jegy, bérlet, egyéb utazási okmány épségét érintő rongálódás);
- az utas a céljának megfelelő állomás vagy megállóhely területén, vagy a fel- és leszállóponton a járműről való leszállást befejezte,
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a jegyellenőrzésre jogosult személy az utazásból kizárja.

III.5. Magatartási szabályok

A jelen pontban rögzített magatartási szabályokat az utas a V-Busz által nyújtott személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele során köteles betartani, ezek a feltételek a személyszállítási szerződés részét képezik, és megsértésük esetén pótdíjazási eljárás kezdeményezhető és/vagy az utas az utazásból kizárható.

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

Tilos a járműveken

- „az ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni. Kivétel az utasok által nyitható ajtó abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontroll-lámpa visszajelzi,
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlani vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni, kitartani,
- fagylaltozni, ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni,
- rádiót vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni (az utasforgalmi területeken a gyalogközlekedés megengedett, ideértve a kerekesszéket, egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt vagy az ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegűnél nagyobb propán-bután gáz-palackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
- kutyát szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz és póráz nélkül szállítani (az élő állat szállítással foglalkozó VII. fejezetben szereplőkivételektől eltekintve),
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a V-Busz eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a megállóban, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállóban, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni.

A dohány tv. alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni közösségi közlekedési eszközön.

IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok

IV.1. Utastájékoztatás

Az utastájékoztatási feladatok keretében a V-Busz tájékoztatja az utasokat a jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról. Arról is gondoskodik, hogy azok az információk az ügyfelek és utasok rendelkezésére álljanak, amelyek ahhoz szükségesek, hogy

utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A járatok menetrendjével kapcsolatban a V-Busz az utasokat nyomtatott formában tájékoztatja a megállóhelyeken.

A V-Busz által működtetett járatok menetrendjével, a hálózat felépítésével és a járatokkal, az átszállási kapcsolatokkal összefüggő, továbbá a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a jegyek és bérletek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást nyújt nyomtatott formában a nagy utasforgalmú, alábbi megállóhelyein (az úgynevezett tájékoztató pontokon):

- Vasútállomás
- Autóbusz-állomás
- Hotel
- Színház

A V-Busz biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a járművekben az utazási feltételek kivonatát elhelyezi.

A V-Busz utastájékoztatási módozatai és megjelenési formái:

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

A V-Busz honlapján, egyes megállóhelyein, járművein és pénztáraiban.

b) szóbeli tájékoztatás:

A V-Busz pénztáraiban.

c) hangos utastájékoztatás:

A járműveken található hangosbemondókon keresztül.

Az utasok a személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat, tájékoztatókat az alábbi témákban és helyeken is megtekinthetik.

Díjszabás ügyében

A mindenkor érvényes díjszabást részletesen a V-Busz a honlapján közzéteszi, továbbá a jegypénztáraknál kivonat formájában is kifüggeszti.

A járatok, viszonylatok azonosítása

A járatok azonosítása a viszonylatjelzés és a célállomás, vagy mindkét végállomás feltüntetésével történik. Amennyiben a járművön ez nem helyezhető el, úgy a peronokon kell egyértelmű tájékoztatást adni.

A járművön

- *kívül* nyomtatott táblával vagy elektronikus kijelzővel,
- *belül* statikus eszközzel vagy elektronikus kijelzővel a járatszám mellett az összes vagy a soron következő megállóhely, és lehetőség szerint az átszállási kapcsolatok feltüntetésével tájékoztat.

A viszonylatokkal kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken, illetve a fel- és leszállópontokon kifüggesztett menetrendi kivonatokban,
- a V-Busz honlapján a tervezett változást megelőzően,
- a V-Busz pénztáraiban érhető el.

A megállóhelyek, fel- és leszállópontok neveivel kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken, vagy fel- és leszállópontokon,
- a járműveken a statikus vagy elektronikus utastájékoztató eszközökön,
- a honlapon.

A tájékozódást segítő piktogramok megtalálhatók

- a járműveken,
- a megállóhelyeken,
- a honlapon.

Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók

- a megállóhelyeken vagy fel- és leszállópontokon és esetenként a járműveken,
- a V-Busz honlapján.

A jegy- és bérletvásárlási lehetőségekről, nyitvatartási időkről az információ a V-Busz honlapján érhető el.

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni

- a V-Busz honlapján,
- a V-Busz pénztáraiban lehetséges.

Az utazási feltételek teljes terjedelmükben megtekinthetők

- az Üzletszabályzatban,
- a honlapon,
- a pénztárakban.

Az utazási feltételek kivonata megtalálható

- a járműveken.

A V-Busz Üzletszabályzata megtekinthető

- a honlapon,
- a pénztárakban.

Rendkívüli helyzetekben a forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállóokban, peronokon) írott, szóbeli vagy hangos utastájékoztatót is ad a V-Busz.

IV.2. A személyszállítási közszolgáltatás teljesítése

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

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat a megállóhelyeket, valamint fel- és leszállópontokat, ahol a járat megáll,

- az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját (mikortól meddig érvényes), vagy azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól (mikortól érvényes).

A V-Busz a viszonylatok menetrendjét a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóhelyeken kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja:

- az autóbuszok menetrendjének ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a V-Busz az utazóközönséget legkésőbb a változást megelőzően 3 nappal a honlapján tájékoztatja, a megállóhelyen a menetrendet cseréli,
- ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, vagy kizárólag új közlekedési eszköz forgalomba állását jelenti a többi közlekedési eszköz menetrendjének, közlekedési időszakának változása nélkül, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

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

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmény esetén a V-Busz tájékoztatja az utazni szándékozókot a megváltozott közlekedésről.

A V-Busz az esetleges forgalmi zavarokról, késésekről az Üzletszabályzat IV.1. pontjában meghatározott módon tájékoztatja az utasokat.

Az utas kérésére a járatok 15 percet meghaladó késéséről, ideértve a honlapon elérhető menetrendben meghirdetett csatlakozási lehetőségek elmaradását, valamint annak okáról és időtartamáról késésigazolás kerül kiadásra az alábbiak szerint.

A késésigazolást az utas a V-Busz-tól igényelheti

- személyesen, a pénztárakban,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

A késésigazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

- az utazás pontos időpontja (év, nap, óra),
- útvonal, útirány,
- pontos név és postacím, faxszám, vagy elektronikus levélcím.

A kiállított késésigazolást a V-Busz székhelyén lehet átvenni személyesen, vagy postán küldik el az utas részére. Az elévülési idő a személyszállítási szerződés alapján egy év, vagyis az utas egy éven belül igényelheti az igazolást.

Biztonságtechnikai megfigyelés

Az autóbusz-állomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a jegy- és bérletértékesítő berendezéseken, a megállóhelyen, valamint az autóbuszok belterében, autóbusz-állomáson és megállóhelyen található berendezések, az autóbusz, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az Infotv. szerinti adatvédelmi jogok

érvényesítése mellett a V-Busz jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni.

Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén –a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon – a V-Busz köteles

a) az autóbuszra való felszállásra szolgáló peronoknál, valamint

b) 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 hangfelvételt bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználgják vagy bíróság, hatóság részére ilyen eljárásban benyújtják.

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.

A V-Busz a jelen fejezetben meghatározott célból készített kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt felhasználhatja a szolgáltatását igénybe vevő személyeket, a működtetésében lévő berendezések használóit, a munkavállalóit, megbízottjait és a kezelésében lévő területeken tartózkodó személyeket, illetve poggyászaikat, a járműveket, berendezéseket és felszereléseket ért balesetek, káresetek körülményeinek, továbbá a V-Busznál tett panaszbejelentések kivizsgálásához. Ezen vizsgálat idejére, de legfeljebb a felvétel rögzítésének időpontját követő 30 napra mentesül a megsemmisítési, illetve törlési kötelezettség alól, feltéve, hogy az eseményt 15 napon belül részükre bejelentették, vagy arról más módon tudomást szereztek. A vizsgálatra felhasznált kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt a vizsgálat és az annak eredményeként tett intézkedések, illetve lehetséges további jogorvoslati eljárás esetén az azt lezáró határozat - ideértve a bírósági eljárást is - véglegessé válását vagy jogerőre emelkedését követő 15. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell.

Kép- és hangfelvétel készítése

Nem magáncélú képfelvétel készítésére engedély a V-busz-tól levélben (papír- vagy elektronikus alapú) kérhető. Ehhez meg kell adni a kérelmező adatait, elérhetőségét, valamint a forgatás, illetve fotózás körülményeit, célját. Reklám- és játékfilmeknél ismertetni szükséges a film forgatókönyvét, színopsziszt.

A felvét elkészítés kizárólag akkor engedélyezhető, ha

- a V-Busz, valamint a közösségi közlekedés megítélését nem rontja,
- kommunikációs szempontból támogatható,
- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos a felvét elkészítés a vezetőfülkében, stb.),
- összhangban van a biztonsági és vagyonvédelmi szempontokkal.

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

A nem magáncélú forgatás és fotózás térítési díját a felvét elkészítésre fordított idő függvényében a V-Busz állapítja meg a szükséges terület, eszköz és szakmaiségi igénynek figyelembevételével.

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni az Itv.-ben foglaltakra, miszerint személyes adat az érintettek – jelen esetben a kép- és hangfelvételen szereplők – hozzájárulásával kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat az Itv. egyéb vonatkozó előírásai szerint kell kezelnie.

V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos szabályok

A jelen fejezetben hivatkozott valamennyi menetjegyet, bérletet, bérletigazolványt a V-Busz árusítja, illetve bocsátja ki a Díjszabásban meghatározott ellenérték fejében.

A járművekre előreváltott menet- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal (a teljes árú bérleteknél bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevelemmel vagy fényképes vezetői engedéllyel), illetve diákigazolvánnyal (ennek hiányában az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint diákigazolvány helyett kiadott igazolással, amely a 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes), útlevelemmel (tanuló bérlethez 14 éves kor alatt állampolgársági megkötés nélkül, 16 éves korig a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkezőknél), arckép nélküli bérlettel vagy érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Ez alól kivételek azok a személyek, akik díjmentes utazásra jogosultak, vagy ha a járművön is lehet jegyet vásárolni. Amennyiben az utas jegy, bérlet, érvényes utazási igazolvány nélkül, illetve érvénytelen jeggyel, bérlettel vagy utazási igazolvánnyal száll fel bármely járműre (és az adott jármű egyébként nem vehető díjmentesen igénybe), az utas részéről ez szerződés nélküli igénybevételeknek minősül. A szerződés nélküli igénybevételek jogkövetkezménye az utas számára az Üzletszabályzat V. 4. pontja szerinti pótdíjazás és az V.4.1 pont első bekezdésében, az ott írt feltételek bekövetkeztekor az utazásból történő kizárás. Az utazásból történő kizárást kezdeményezhet minden jegyellenőrzésre jogosult személy.

A díjmentes utazásra jogosultakat minden esetben a kedvezményrendelet, a Díjszabás, illetve egyéb jogszabály határozza meg. A kedvezményrendelet alapján a személyszállítási közszolgáltatásokon díjmentes utazásra jogosultak a közszolgáltatást végző valamennyi járatot díjmentesen vehetik igénybe.

Valamennyi jegyet, bérletet, bérletigazolványt (teljes árú bérletes utasok esetében bérletigazolványt, személyi igazolványt, útlevelet vagy fényképes vezetői engedélyt), tanulók esetében a diákigazolványt vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, a

diákigazolvány helyett kiadott igazolást és ezen igazoláshoz a 14. életévét betöltött személy esetében a személyi azonosításra alkalmas okmányt, útlevelet (tanulóbérlethez 14 éves kor alatt állampolgársági megkötés nélkül, 16 éves korig a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkezők esetében), kisgyermekes- vagy nyugdíjasbérletes utasoknál bérletigazolványt és bérletszelvényt vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor fel kell mutatni vagy át kell adni a jegyellenőrzésre jogosult személynek. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

V.1. A V-Busz által értékesített jegyek, bérletek, a bérletigazolványok típusai

A V-Busz által értékesített, járművein használható jegyeket, bérleteket, bérletigazolványokat a Díjszabásban részletesen felsorolják.

V.1.1 Jegyek

Az egyes jegytípusok díjait a Díjszabás tartalmazza.

Az egyszeri utazásra szóló jegyeket felszálláskor azonnal érvényesíteni kell a felszálláshoz használt ajtónál található jegykezelő készülékkel (amennyiben az nem működik, akkor a legközelebbi készülékkel).

A hologramos, egyszeri utazásra érvényes jegyek a következők szerint korlátozott ideig használhatók fel:

- a hologramos jegyek a rajtuk feltüntetett ár érvényességi idejéig és az ezt közvetlenül követő (árváltozás utáni) átmeneti időszakban használhatók fel utazásra. Az átmeneti időszak az árváltozástól számított 1 év. Az átmeneti időszakot követő csereidőszakban (az átmeneti időszakot közvetlenül követő 3 hónap) a fel nem használt jegyek értékben becserélhetők a csereidőszakban érvényes áron forgalmazott hologramos jegyekre, de a csereidőszakban utazásra már nem használhatóak fel.
- az ÉNyKK Zrt által 2018. december 31-e előtt kibocsájtott veszprémi helyi menetjegyek 2019. március 31-éig használhatóak fel utazásra.

Amennyiben egy viszonylat „A” megállójából egy irányba haladva a viszonylat „B” megállójába csak úgy lehet utazni, hogy a viszonylat „C” pontban lévő – az „A” és a „B” megálló közötti – végállomásán át kell szállni, akkor az egyszeri utazásra szóló jegyek érvényesek a végállomásán azonnali átszállás esetén is, azonban átszálláskor a másik jármű jegykezelő készülékén is érvényesíteni kell, mégpedig a jegy számháló nélküli végén.

Jegykezeléssel kapcsolatos kiegészítő szabályok

Aki egy utazásra szóló jeggyel utazik, annak minden egyes felszállásnál új jegyet kell érvényesítenie.

Amennyiben egy adott viszonylaton egy adott megállóból egy másik megállóba (ideértve a fel- és leszállópontokat is) történő utazáskor a végállomásán is át kell utazni (például körjáratoknál), akkor a jegy érvényességi idején belül az megtehető, nem minősül visszafelé utazásnak. Körjárat esetében ugyanakkor a felszállási megálló (ideértve a fel- és leszállópontot is) második túlutazása új jegy érvényesítése nélkül nem megengedett.

A jegyek felhasználhatósága korlátozott, azokat érvényesíteni csak meghatározott ideig lehet. Ennek szabályait az V.2.3 pont tartalmazza.

Jegyek pótlása

A megvásárolt jegyeket elvesztésük esetén (ideértve megsemmisülést és eltulajdonítást is) a V-Busz nem pótolja.

V.1.2 Bérletek

Az egyes bérlettípusok díjait a Díjszabás tartalmazza.

A csatlakozó éves bérlet arckép nélküli, felmutatóra szól és átruházható, a tárgyév első napjától a következő év január 6-án 02 óráig érvényes, kizárólag az 1-es, 8-as és 10-es járatokon. A vásárlás előzetes írásos megrendelés alapján történhet.

A szemeszterbérlet a tanév 1. illetve 2. félévére váltható. Az első félévre vásárolt bérlet szeptember 1-jétől a következő év február 1-jén 02 óráig, a második félévre vásárolt bérlet február 1-jétől július 1-jén 02 óráig érvényes. A szemeszterbérlet csak érvényes diákigazolvánnyal használható.

A negyedéves bérletek tetszőleges kezdőnappal válthatóak, a jelölt kezdőnapon 0 órától a kezdőnaptól számított harmadik hónap azonos napját követő nap 02 óráig érvényes. Használatuk igazolványhoz kötött; a teljes árú bérlet csak érvényes általános bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy fényképes jogosítvánnyal a tanuló bérlet csak érvényes diákigazolvánnyal, a nyugdíjas bérlet vagy érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal, a kisgyermekes bérlet csak kisgyermekes bérletigazolvánnyal használható.

Az arckép nélküli havi bérletek felmutatóra szólnak és átruházhatók, a tárgyév első napjától a következő hónap 6-án 02 óráig érvényesek. Ezeket a bérleteket csak állami vagy önkormányzati költségvetési szervek, ezen költségvetési szervek kizárólagos vagy többségi tulajdonában lévő gazdasági társaságok, valamint kizárólagos vagy többségi állami, illetve önkormányzati tulajdonban lévő gazdasági társaságok vásárolhatják. A vásárlás előzetes írásos megrendelés alapján történhet, amelyben a megrendelőnek az e melléklet szerinti vásárlási jogosultságáról nyilatkoznia kell.

A havi bérletek tetszőleges kezdőnappal válthatóak, érvénytartamuk egy hónap, az adott hónap adott napjának (kezdőnapnak) 0 órájától a következő hónapnak a kezdőnappal megegyező napjának 02 órájáig érvényesek. (Például a hónap 10-étől váltott bérlet a következő hónap 10-én 02 óráig érvényes, a február 1-jétől váltott március 1-jén 02 óráig, a március 31-étől váltott május 1-jén 02 óráig érvényes és így tovább).

A félhavi (15 napos) bérlet a feltüntetett nap 0 órától az azt követő tizenötödik nap 02 óráig érvényes. Használata igazolványhoz kötött: a teljes árú bérlet csak érvényes általános bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy fényképes jogosítvánnyal, a tanuló bérlet csak érvényes diákigazolvánnyal, a nyugdíjas bérlet érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal használható.

A hetijegy a feltüntetett nap 0 órától az azt követő hetedik nap 02 óráig érvényes, feltüntetve rajta az utas nevét vagy személyi azonosításra alkalmas fényképes okmányának a számát.

A napijegy a vásárlásakor a vevő kérésének megfelelően feltüntetett naptári nap 0 órától az azt követő nap 02 óráig érvényes.

A családi napijegy a vevő kérésének megfelelően feltüntetett naptári nap 0 órától az azt követő nap 02 óráig érvényes. A családi napijegy legfeljebb 5 fő együtt, egy járműben történő utazásnál veheti igénybe.

Az arckép nélküli bérlet kivételével valamennyi bérlettípus kizárólag a megfelelő igazolvány és az adott időszakra érvényes bérletszelvény együttes használatával jogosít utazásra. A teljes árú bérletszelvényhez használható igazolványok közül az utas szabadon dönthet arról, hogy

általános bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevelemmel vagy fényképes jogosítvánnyal használja-e a bérletét. A megfelelő és az utazás idején érvényes igazolvány számának szerepelnie kell a bérletszelvényen.

A tanulóbérletekre a diákigazolványon vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint a diákigazolvány helyett kiadott igazoláson szereplő oktatási azonosító számot kell rávezetni. Akinek a diákigazolványán nincs oktatási azonosító szám, a diákigazolvány számát kell feltüntetnie a bérletszelvényen. (A tanulóbérletek érvényesnek fogadhatók el akkor is, ha azon az oktatási azonosító szám helyett a tanuló választása szerint a diákigazolvány vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerinti diákigazolvány helyett kiadott igazolás sorszáma szerepel.) Az igazolás a 14. életévét betöltött személynél csak a személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes.

Egy bérletszelvényen egyszerre csak egy érvényes bérlet- vagy egyéb igazolvány, igazolás számát lehet feltüntetni.

A diákigazolvány elvesztése, az új diákigazolvány gyártásának elhúzódása, illetve az érvényesítő matrica kiosztásának csúszása esetén az utazási kedvezmény igénybevételére való jogosultság (az ideiglenes diákigazolványt felváltó) 362/2011.(XII. 30.) Korm. rendelet melléklete szerinti, az Oktatási Hivatal rendszeréből kinyomtatott, egyedileg sorszámozott, A/4-es formátumú, QR-kóddal ellátott igazolással is igazolható.

A diákigazolványok szabályszerű használatával, az igénybe vehető kedvezményekkel, illetve a diákigazolvány pótlásával, érvényesítésével kapcsolatos információk nyújtása a kiadásában közreműködő intézmények kötelessége, nem Társaságunk hatáskörébe tartozik, ezért felelősséget vállalni nem tudunk.

A bérletszelvényre a bérletigazolvány sorszámát, a diákigazolványon szereplő oktatási azonosítót vagy diákigazolvány sorszámát, illetve amely fajtáknál engedélyezett a használatuk, a személyi igazolvány, útlevelemmel vagy a jogosítvány sorszámát az értékesítéskor kell nyomtatással rögzíteni hőpapírra nyomtatás esetén, egyébként az első utazás megkezdése előtt tollal, el nem távolítható tintával, olvashatóan kell beírni. A megfelelő igazolvány, illetve igazolás azonosító számának megadása és az átvett értékcsikken feltüntetett adatok helyességének ellenőrzése a vásárló feladata. A jegy vagy bérlet értékesítésekor a V-Busz nem köteles ellenőrizni, hogy az adott igazolvánnyal, igazolással használható-e a megvásárolt jegy vagy bérlet, illetve az utas jogosult-e a vásárolt értékcsikknél kedvezőbb utazási lehetőségekre (utazási kedvezményre, díjmentességre/ingyenes utazásra).

Az ÉNyKK Zrt által kiadott a veszprémi helyi közlekedésben használható bérletek a rajtuk feltüntetett érvényességi ideig használhatóak fel utazásra.

Bérletek pótlása

A megvásárolt bérleteket elvesztésük esetén (ideértve a megsemmisülést és az eltulajdonítást is) a V-Busz nem pótolja.

V.1.3 Bérletigazolványok

Új bérletigazolványt kell készíttetni, amennyiben az annyira megrongálódott, hogy utazásra nem használható, mert a tulajdonosa nem felismerhető, illetve nem állapítható meg az érvényessége.

A bérletigazolványok kiállításának díját a Díjszabás határozza meg.

Általános bérletigazolvány

Általános bérletigazolvány csak teljes árú bérlethez használható. Az általános bérletigazolványoknál az érvényességi idő 10 év. Lejárt általános bérletigazolvánnyal az egyébként érvényes bérlet sem jogosít utazásra!

Nyugdíjas-bérletigazolvány

A bérletigazolvány érvényességi ideje mindenkor a bemutatott igazolás függvénye, de a Díjszabásban megállapított leghosszabb időtartamon túl nem terjedhet.

- Az érvényességi idő az *Ellátottak utazási utalványa* bemutatásakor az utalvány érvényességének határidejéig (a tárgyévet követő március 31-éig) terjed. Az utazási utalvány bemutatása esetén a határidő lejártá után az érvényességet ismételten igazolni kell, és a nyugdíjas-bérletigazolvány érvényességét meg kell hosszabbítani. Ellátottak utazási utalványa elvesztése esetén, amennyiben arról az utas igazolással rendelkezik, annak alapján (a tárgyévet követő március 31-éig) kerül kiállításra a nyugdíjas-bérletigazolvány..
- Aktív korúak ellátásában részesülőknek kiadott igazolás alapján az abban foglaltaknak megfelelő időtartamra, legfeljebb azonban az igazolás keltét követő 1 évre.

Az aktív korúak ellátásáról szóló igazolást vagy az Ellátottak utazási utalványát csak a jegy- és bérletértékesítőnél a bérletigazolvány kiváltásakor, vagy annak érvényesítésekor kell bemutatni a személyazonosság igazolásával együtt. Elvesztett utalványról szóló igazolás bemutatásánál a lakcímet is, az utalvány megosztott használata esetén pedig a megosztásra való jogosultságot (házastárs, élettárs esetén a közös lakcímet és az életkort, míg a gyám és gyámolt, valamint a gondnok és gondokolt közötti megosztás esetén a gyámsági vagy gondnokolti viszonyt) is igazolni kell. Az ügyfél személyesen kérheti nyugdíjas-bérletigazolványa kiállítását, érvényességi idejének meghosszabbítását, de –jogosultsága fentiek szerinti igazolásához a szükséges iratokat átadva – ezzel más személyt is megbízhat (külön meghatalmazás nem szükséges). A jegyellenőrzésre jogosult személy a nyugdíjas-bérletigazolvány és nyugdíjas bérletszelvény együttes érvényességét ellenőrzi.

A nyugdíjasbérlet használatára a kedvezményrendelet és a Szeszatv. által meghatározott kedvezményezett személyek jogosultak a nyugdíjas-bérletigazolványon feltüntetett érvényességi időig.

Az ÉNyKK Zrt által a veszprémi helyi közlekedésben használható nyugdíjasbérletek igénybevételéhez 2018. december 31-e előtt kiállított bérletigazolvány annak lejártáig használható.

Lejárt nyugdíjas bérletigazolvánnyal az egyébként érvényes bérlet sem jogosít utazásra!

Kisgyermekes-bérletigazolvány

A kisgyermekeseknek szóló havi bérlet igénybevételére jogosult a Veszprém Megyei Jogú Város települési támogatás keretében nyújtott szociális ellátásokról szóló rendeletében meghatározott személy.

Az önkormányzat települési támogatás keretében nyújtott szociális ellátásokról szóló rendeletében meghatározott igazolással rendelkezők számára a V-Busz által kijelölt helyeken a „kisgyermekes” bérletigazolványt állítanak ki, amelynek érvényessége hat hónapig, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig tart. A kisgyermekes-bérletigazolvány kiállításakor a bérlethasználati jogosultságot a juttatásokról a kiadott eredeti igazolás bemutatásával és személyi azonosításra alkalmas fényképes okmány egyidejű felmutatásával lehet igazolni

A bérletigazolvány érvényessége a Díjszabásban meghatározott időszakra, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig tart.

A kisgyermekes-bérletigazolvány annak lejárata után, ha az abban használt, kisgyermekeseknek szóló bérletszelvény érvényességének kezdőnapja a bérletigazolvány lejárati dátumánál korábbi vagy legfeljebb azzal azonos, a bérletszelvény érvényességének végéig még jogszerűen használható.

Az igazolvány érvényessége a lejáratkor meghosszabbítható, ha a jogosultság még fennáll, ehhez azonban a jogosultságot ismét igazolni szükséges.

Az ÉNyKK Zrt által a veszprémi helyi közlekedésben használható kisgyermekes bérletek igénybevételéhez 2018. december 31-e előtt kiállított bérletigazolvány annak lejártáig használható.

Diákigazolvány és kedvezményes tanuló-bérletszelvény használata

A kedvezményes tanuló-bérlet igénybevételére jogosultakat és a kedvezmény mértékét a kedvezményrendelet és a menetdíj-támogatási rendelet, valamint ezek figyelembevételével a Díjszabás határozza meg. A tanuló bérletet a helyi közlekedésben tanuló-bérlet-kedvezményre jogosult valamennyi személy használhatja.

A tanuló utazási kedvezmények a diákigazolvány érvényességi ideje alatt, de legkésőbb

- tanévre, illetve a tanév II. félévére érvényesített diákigazolványnál a tárgyév októberi,
- a tanév I. félévére érvényesített diákigazolványnál a tárgyév márciusi

kezdőnappal rendelkező havibérlet érvényességi idejének lejártáig vehető igénybe. A V-Busz minden olyan havi tanuló bérletet októberi illetve márciusi havi bérletnek tekint, amelyek kezdőnapja az adott hónapban van. A havinál hosszabb érvényességű bérletek is legkésőbb csak addig az időpontig használhatók, mint az október illetve március utolsó napján kezdődő érvényességű havi bérletek.

Míndezek alapján a fentiek szerinti határidők a tanuló-bérlet valamennyi típusára az alábbiak szerint vonatkoznak:

a tanuló utazási kedvezményt legkésőbb:

- a tanévre, illetve a tanév II. félévére érvényesített diákigazolványnál (legkésőbb októberi kezdőnappal rendelkező bérleteknél) az adott tanév végét követően december 1-jén 02:00 óráig,
- a tanév I. félévére érvényesített diákigazolványnál (legkésőbb márciusi kezdőnappal rendelkező bérleteknél) az adott félév végét követően május 1-jén 02:00 óráig

lehet igénybe venni (akkor is, ha a diák a havi bérletnél hosszabb érvényességi idejű bérlettel rendelkezik).

A tanulói, hallgatói jogviszony megszűnése miatt bevont diákigazolvány helyett kiadott, március 31-éig illetve október 31-éig érvényesített igazolás a diákigazolvánnyal azonos módon, a fentiek szerint használható.

A tanuló bérlet használatára jogosult:

- az oktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója, hallgatója.
- a gyermek iskolai tanulmányai megkezdésétől 14. életéve betöltéséig.
- a Szátv. alapján a szomszédos állam alap-, közép- vagy felsőfokú oktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója, hallgatója.

- az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki olyan alap-, közép- vagy felsőfokú oktatási intézmény nappali oktatás munkarendje vagy esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója, illetve hallgatója, amely az Európai Unió tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban, illetve olyan államban működik, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján a szabad mozgás és tartózkodás joga tekintetében az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez.

A tanuló bérlet használatára való jogosultság az alábbi iratokkal igazolható:

- érvényes magyar diákigazolvány,
- a diákigazolvánnyal nem rendelkezők számára az oktatási intézmény által diákigazolvány helyett kiadott, az igazolványrendelet mellékletében meghatározott érvényes igazolás. Iskolalátogatási igazolással a kedvezményre való jogosultság nem igazolható,
- „Magyar igazolvány” és „Magyar hozzátartozói igazolvány”, amelynek (vagy szükséges esetben amelyhez kiadott pótfüzetnek) érvényes a diákigazolvány mellélete.
- külföldi (az EU bármely tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban kibocsátott, egységes vagy iskolánként eltérő megjelenési formájú) diákigazolvány vagy nemzetközi diákigazolvány (ISIC) az alábbi feltételekkel. A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány a magyar állampolgártól és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személytől abban az esetben fogadható el, ha nappali vagy esti tagozatos tanulmányait az EU bármely, Magyarországon kívüli tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban székhellyel rendelkező oktatási intézmény
 - a) székhelyén folytatja,
 - b) Magyarországon működő tagozatán folytatja, és diákigazolványán a tanintézmény székhelyén használatos megnevezése szerepel.
 A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány helyett útlevél vagy bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány is elfogadható a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező 16 éven aluli diákoktól.
- személyi azonosításra alkalmas fényképes okmány a tanuló 14. életéve betöltéséig (állampolgársági megkötés nélkül).

A levelező tagozatos tanulók és a távoktatásban résztvevők utazási kedvezményre a kedvezményrendeletben foglaltak alapján a helyi közlekedésben nem jogosultak.

A magyar diákigazolványt a külföldön tanuló magyar állampolgár is igényelheti, 2011. szeptember 3. óta pedig a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező diákok is kiállíthatják függetlenül attól, hogy Magyarországon tanulnak-e, vagy sem.

Az iskola által az igazolványrendelet mellélete szerint, a diákigazolvány helyett kiadott igazolás 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes.

A megfelelő külföldi és a nemzetközi diákigazolványok a rajtuk feltüntetett érvényességi ideig használhatók, az érvényességi idő alatt kezdődő érvényességi idejű tanulóbérlettel pedig legkésőbb az adott diákigazolvány érvényességi idejének utolsó napjától számított egy hónapig lehet utazni. Ha az érvényességi időt csak évvel és hónappal jelölik, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az adott hónap utolsó napjáig tart. Ha az adott diákigazolványon nincs lejárat dátum (vagy

tanév, félév) jelölve, akkor a kibocsátás dátumától számított 1 évig, vagy (jelöléstől függően) a kibocsátás tanévében fogadható el. Ha kibocsátás dátumát (tanévet) sem jelölték, akkor az adott igazolvány nem tekinthető diákigazolványnak.

Ha a megfelelő külföldi diákigazolványon nincs sorszám vagy fénykép, de a feltüntetett adatok alapján egyértelműen hozzárendelhető a diák személyi azonosításra alkalmas okmányához, akkor ez utóbbival együtt fogadható el. Sorszám hiányában a személyi azonosításra alkalmas okmány sorszámát kell feltüntetni a bérletszelvény megfelelő rovatába. A nemzetközi diákigazolvány csak önálló okmányként fogadható el abban az értelemben, hogy nem lehet bankkártyára, egyéb üzleti vállalkozás kártyájára nyomtatva.

V.2. Jegyvásárlás, jegykezelés, időkorlátos jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje

A V-Busz csak olyan értékcsikkért vállal felelősséget, amelyeket pénztáraiban, jegyautomatáiból, járművezetői vagy hivatalos (a V-Busz honlapján olvasható) szerződött partnerei értékesítettek.

Hamis, illetve meghamisított értékcsikkkel (jegy, bérlet, bérletigazolvány stb.) utazni törvénybe ütköző cselekmény, magánokirat-hamisításnak számít, és a V-Busz minden esetben rendőrségi feljelentést tesz.

Mindazon jegyek és bérletek esetében, amelyeken az utasnak valamilyen érvényességi adatot kell jelölnie, azt a jelölést tintával, nem törölhető módon, jól olvashatóan, egyértelműen, javítás nélkül kell megtennie.

V.2.1 Jegyvásárlás

A V-Busz több értékesítési csatornán keresztül biztosítja az utazni szándékozó személyek részére a jegy- és bérletvásárlást. A rendszeresen felülvizsgált nyitvatartási időket, fizetési módokat, az árusított jegy és bérletfajtákat és címeket honlapján közzéteszi.

A jegyek, bérletek, egyéb cikkek árának megfizetése – amennyiben a jelen Üzletszabályzat vagy külön hirdetmény másként nem rendelkezik –csak készpénzzel vagy bankkártyával lehetséges.

Járművezetői jegyárusítás

Járművezetők a „menetjegy autóbuszon váltva” nevű jegyet az autóbuszokon értékesítik. Ennek ára magasabb, mint az elővételben vásárolté. A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni, mert a járművezető váltópénzzel nem rendelkezik.

Jegykiadó automaták

A V-Busz jegykiadó automatákat – önkiszolgáló berendezéseket – működtet, ezek működését leíró további információk a V-BUSZ honlapján (www.vbusz.hu – szerkesztés alatt) érhetőek el.

Jegyárusítás szerződött partnereken keresztül

A jegyeket, bérleteket árusító szerződött partnerekkel kapcsolatos, rendszeresen frissített tájékoztatás (cím, nyitvatartási idők, jegy- és bérletfajták)a honlapon olvasható.

V.2.2 Jegykezelő készülékek használata

Az előre megváltott menetjegyet az utasnak felszálláskor azonnal érvényesítenie kell a felszálláshoz igénybe vett ajtónál található jegykezelő készülékkel (amennyiben az nem működik, akkor a legközelebbi jegykezelő készülékkel).

A jegykezelés mindig az utas feladata; a jegykezelőkészülék hibájakor az érvényesítést a helyszínen található másik készülék segítségével kell elvégeznie. Amennyiben észszerű távolságon belül – a zsúfoltságot is figyelembe véve – nem található működő jegykezelőkészülék, akkor a jegyellenőrnek a jegyátadásakor az utas köteles jelezni, hogy jegyének érvényesítése érdekében az adott helyzetben általában elvárható gondossággal járt el.

Az elektronikus jegykezelőkészülék kódot nyomtat a jegyre, amely alapján megállapítható a kezelés helye és pontos időpontja (nap, óra, perc). A mechanikus jegykezelőkészülékeknél a kilyukasztott számháló alapján ellenőrizhető, hogy a felmutatott jegyet az adott járművön kezelték-e.

A jegyellenőrök az ellenőrzéskor próbajegy segítségével győződnek meg a jegykezelőkészülékek működőképességéről. Az ellenőrzésnél a jegyellenőröknek tépett, szakadt, hiányos, szennyezett jegyet nem áll módjukban elfogadni. A jegyeken csak az elektronikus jegykezelő készülékek bélyegzése fogadható el vagy a mechanikus jegykezelőkészülékek általi lyukasztás. A jegyet egyéb sérülés, manipulálás vagy egy korábbi utazáskor a jegykezelő-készülék lyukasztása, roncsolása érvénytelenné, a későbbiekben fel nem használhatóvá teszi.

V.2.3 Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje

A menetjegyek, az arckép nélküli havibérlet és a csatlakozó éves bérlet nem válthatóak vissza.

A visszaváltás szabályai

Az érvényességkezdete előtt visszaváltható jegy- és bérlettípusok:

- félhavi (15 napos), havi, negyedéves, szemeszterre szóló bérletek,
- a hetijegy és családi napijegy.

A visszaváltáskor minden esetben szükséges az értékciikk (a sorozatszámot és az adatmátrixot tartalmazó résszel együtt). A vásárláskor kért számlát visszaváltáskor be kell mutatni és le kell adni.

A bérletek, a hetijegy és családi napijegy csak érvényességük kezdete előtt válthatók vissza a pénztárakban a Díjszabásban meghatározott kezelési díj ellenében.

Ha a visszaváltásra hozott jegyről vagy bérletről egyszerűsített számla készült, visszaváltásuk csak az eredeti számla bemutatásával és leadásával lehetséges.

Bankkártyás fizetésnél a sikeres tranzakcióról bizonylatot kap a vásárló.

1. Visszaváltáskor – amennyiben a fizetés korábban bankkártyával történt –, az ügyfél bankkártyás visszatérítés formájában, bankszámlára kapja vissza az ellenértéket, ha ez nem ütközik technikai akadályba. Egyéb esetekben a V-Busz készpénzt ad vissza.
2. A visszaváltáshoz szükséges:
 - a bankkártyával vásárolt és visszaváltandó értékciikk,
 - a vásárláskor a vásárláskor a kapott eredeti egyszerűsített számla vagy nyugta és
 - a vásárláshoz használt bankkártya, és a vásárlás során kapott bankkártyás fizetési bizonylat.
3. A kezelési költséget – külön tranzakcióként – vagy készpénzzel vagy bankkártyával fizetheti meg az ügyfél.

A visszaváltás kezelési költségeit az adott jegy vagy bérlet árát és felhasználási feltételeit meghatározó Díjszabás határozza meg.

A csere szabályai

A bérletszelvények, a napijegy, hetijegy és családi napijegy cseréjét a pénztárakban teljesítik a vásárlást igazoló eredeti számla vagy nyugta egyidejű bemutatásával.

Cserélni azonos típusú, értékű és érvényességi kezdetű jegyre vagy bérletre lehet.

Az adott jegy, bérlet az azon megjelölt érvényességi kezdettől eltérő érvényességi kezdetű jegyre vagy bérletre nem cserélhető ki. Kizárólag úgy adható ki eltérő érvényességi kezdetű jegy vagy bérlet, hogy a visszahozott jegyet vagy bérletet visszaváltják (amennyiben fennállnak a visszaváltás feltételei), majd pedig új jegyet vagy bérletet állítanak ki.

Az érvényesség kezdete után a V-Busz kicseréli a bérleteket) és a hetijegyet is, ha

- kimosták vagy más okból megrongálódott, és emiatt nem használható utazásra,
- elrontották a bérletszelvényen a bérletigazolvány számát,
- elrontották a hetijegyszelvényen az utas nevét.

A hologramos, egyszeri utazásra felhasználható menetjegyeket a felhasználhatóságuk lejárta után a pénztárakban lehet becserélni az alábbiak szerint:

- A fel nem használt hologramos jegyek az V.1.1 pontban leírt átmeneti időszakot követő csereidőszakban (az átmeneti időszakot közvetlenül követő 3 hónap) értékben becserélhetők a csereidőszakban érvényes áron forgalmazott hologramos jegyekre kezelési díj felszámítása nélkül. Az átmeneti időszakot követően utazásra nem használhatók. A cserére visszahozott jegyek összértéke nem haladhatja meg az új jegyek összértékét.
- Gyűjtőjegy szelvények felhasználhatóságát, cseréjének lehetőségét a jegyen feltüntetett ár alapján kell megállapítani.

A csere kezelési költségeit a Díjszabás határozza meg.

Minden olyan esetben, amikor a jegy és a bérletszelvény kiállításából egyértelműen megállapítható, hogy azt a jegy- és bérletértékesítő munkatárs állította ki tévesen, a vásárlási helytől függetlenül minden jegy- és bérletértékesítő munkatárs köteles a jegyet vagy a bérletszelvényt – kezelési díj felszámítása nélkül! – szabályosan kitöltött jegyre vagy bérletszelvényre cserélni.

A bérletigazolványt ki kell cserélni, ha

- az arcképről nem ismerhető fel a tulajdonos,
- a bérletigazolvány oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és a használat jogosságát megállapítani nem lehet,
- lejárt az érvényessége.

V.3. Jegyellenőrzés

Mindazoknak, akik a V-Busz bármelyik, nem díjmentes közösségi közlekedési közszolgáltatási járatát igénybe veszik, a felszállás előtt rendelkezniük kell érvényesíthető és az adott járatra felhasználható jeggyel – amelyet az utazás megkezdésekor azonnal kezelni kell –, érvényes bérlettel, utazási igazolvánnyal vagy a díjmentességet igazoló okmánnyal, vagy felszálláskor kell menetjegyet vásárolniuk, és a megvásárolt jegyet haladéktalanul kezelniük. A megváltott és a kezelt jegyeket, illetve a bérleteket, az utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet váltására és a díjmentes utazásra jogosító okmányokat az utazás tartama alatt meg kell őrizni, és biztosítani kell, hogy érvényességüket, illetve az utazási jogosultságot egyértelműen megállapíthassák a jegyellenőrzésre jogosult személyek.

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

A jegyellenőröket azonosítja az arcképes, sorszámozott szolgálati kitűzőjük, valamint karszalagjuk, amelyeket jól látható helyen, a felsőruházaton kell elhelyezniük az ellenőrzés megkezdése előtt. A jegyellenőrök egyenruhában és polgári ruhában is végezhetnek jegyellenőrzést. A jegyellenőrnek nem kell előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles megadni a szükséges információkat, felmutatni arcképes sorszámozott szolgálati kitűzőjét, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást, hogy utólag azonosítható legyen.

A jegyellenőrök a V-Busz utasforgalmi területén bárhol, az utazás során bármikor ellenőrizhetik az utasok jegyének, bérletének (bérletszelvényének) és bérletigazolványának, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet váltására jogosító okmányának érvényességét felszállást megelőzően, a járművön illetve a leszálláskor.

A megváltott és a kezelt jegyeket, illetve a bérletigazolványt és a bérletszelvényt vagy utazási igazolványt/igazolást, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet váltására és a díjmentes utazásra jogosító okmányt a jegyellenőrzésre jogosult személy részére fel kell mutatni, kérésre át kell adni. Amennyiben az utazási igazolványhoz vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni, ellenkező esetben a jegyellenőrzésre jogosult személy a jogszabály alapján igazoltatásra jogosult hivatalos személy segítségét veheti igénybe.

A jegyellenőrök jogosultak az ellenőrzés eredményes elvégzése érdekében az autóbuszokat akár két megállóhely, illetve fel- és leszállópont között is megállítani, és azokra felszállva oly módon ellenőrizni a jegyeket, bérleteket, hogy rövid időre megtilthatják a jármű ajtóinak kinyitását, valamint a jármű továbbhaladását is.

A jegyellenőrök csoportosan, az adott járat járművén és a végállomáson, a jármű indulása előtt is végezhetnek ellenőrzést. Az ellenőrzéskor csak azok szállhatnak fel a járműre, akik rendelkeznek érvényes bérlettel, egyéb utazásra jogosító irattal vagy érvényesíthető jeggyel.

Az autóbuszokra csak az első ajtónál lehet felszállni, ahol a járművezető vagy jegyellenőr ellenőrzi a jegyeket, bérleteket, a kedvezményes vagy díjmentes utazásra jogosító egyéb okmányokat. A babakocsi vagy kerekesszékes utasoknak az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően számukra kijelölt helyhez legközelebbi ajtónál lehet felszállni, esetükben is a járművezetőnek (esetleg a szerződött partner munkavállalójának) szükséges meggyőződnie a jegyek, bérletek, a kedvezményes vagy díjmentes utazásra jogosító egyéb okmányok érvényességéről. Az első ajtónál történő felszálláskor a járművezető mellett elhelyezett jegykezelő készüléknél kell érvényesíteni a jegyet, a hátul található jegykezelő készülékek csak különleges esetben (pl. babakocsi szállítása) használhatók.

V.4. Pótdíjazás, méltányosság

A jelen V. 4. pont szerinti pótdíjazási tevékenységet és az ahhoz kapcsolódó adatkezelést a V-Busz valamint a V-Busz honlapján elérhető Adatkezelési Tájékoztatóban adatfeldolgozóként eljáró harmadik személy végzi, a pótdíjkövetelések jogosultjává a V-Busz válik.

V.4.1 Pótdíjazás

A jegyellenőrök pótdíj fizetésére kötelezhetik azokat, akik az utazási feltételekben foglaltakat nem tartják be. A helyszíni pótdíj megfizetését megtagadó és személyi azonosságukat hivatalos okmánnyal igazolni nem hajlandó személyeket az utazásból ki kell zárniuk, amennyiben nincs lehetőség hatósági intézkedéssel megállapítani a személyazonosságukat. A jegyellenőrök jogosultak az utast kizárni az utas és a V-Busz között létrejött személyszállítási szolgáltatási szerződésből, azonban ez nem mentesíti az utast a pótdíjfizetés kötelezettsége alól.

Pótdíjat köteles fizetni, aki

- jegy nélkül, érvénytelen (pl.: jegykezelő készülékkel nem érvényesített vagy lejárt érvényességű vagy többször kezelt, stb.) jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, nem rendelkezik egyéb utazásra jogosító érvényes okmánnyal, valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, illetve a kedvezmény-igénybevétel jogosságát a hatályos szabályozásokban előírt érvényes, eredeti dokumentummal igazolni nem tudja,
- olyan bérletigazolvánnyal vagy diákigazolvánnyal utazik, amelyhez tartozó bérletszelvényen a bérletigazolvány vagy diákigazolvány sorszáma (vagy az oktatási azonosító szám) nincs vagy nem az előírások szerint van feltüntetve, a bérletigazolvány vagy a diákigazolvány nincs megfelelően érvényesítve,
- más nevére szóló hetijeggyel utazik,
- kutyát az előírt díj megfizetése nélkül szállít, vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél;
- csomagként, kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász, vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
- a vészjelzőt, vészféket vagy ajtóvésznyitót indokolatlanul működésbe hozza,
- olyan jeggyel vagy bérletszelvényvel, illetve utazásra jogosító egyéb dokumentummal utazik, amelyet láthatóan hamisítottak, vagy az utólagos eredetiségvizsgálat során a hamisítás ténye megállapítást nyert,
- az utazási feltételeket megszegi.

Azutas akkor is köteles a pótdíjat megfizetni, ha az utast jegyellenőrzésre jogosult személy az utazásból kizárta.

A Díjszabásban meghatározott határidőn belül lehetőség van a pótdíjazás helyszíni pótdíj összegének megfizetésével történő utólagos rendezésére.

A helyszíni pótdíj rendezésének lehetőségei: készpénzzel vagy bankkártyás fizetéssel a társaság által kijelölt helyeken.

A Díjszabásban meghatározott díjat köteles fizetni, aki tartozását 30 naptári napon belül nem egyenlíti ki. A jegyellenőr az intézkedéskor köteles tájékoztatni erről a pótdíjazott utast. Ha a határidő utolsó napja munkaszüneti napra esik, a határidő csak az azt követő első munkanapon jár le.

Ha az utas – a fentiek alapján – érvényes jegy, bérlet vagy egyéb utazásra jogosító irat stb. nélkül utazik, pótdíjat köteles fizetni. A jegyellenőr tájékoztatja az utast a Díjszabásban meghatározott alappótdíj összegéről, valamint a helyszínen történő, azonnali megfizetés esetén annak – szintén a Díjszabásban szereplő – mérsékelt összegéről vagy az egyéb lehetőségekről. Amennyiben az utas nem akar, vagy nem tud élni a mérsékelt pótdíjösszeg helyszíni megfizetésének lehetőségével, haladékat kérhet a pótdíj későbbi megfizetésére. Ennek érdekében az adatait egy, a személyazonossága megállapítására alkalmas arcképes igazolványból a jegyellenőrrendelkezésére kell bocsátania, aki az adatait felveszi. Az utas a személyazonosságát érvényes, hivatalos irattal köteles igazolni. Halasztott (utólagos) pótdíjfizetésnek minősül a Díjszabásban meghatározott feltételekkel történő bérletbemutatás

eljárási díjának és a helyszíni pótdíj összegének utólagos, valamint az alappótdíj 30 naptári napon belüli megfizetése. Az utas a jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyben hozzájárul ahhoz, hogy adatait az Adatkezelési Tájékoztató szerinti Adatkezelő és Adatfeldolgozó nyilvántartásba vegye, kezelje, valamint ahhoz, hogyha nem egyenlíti ki a pótdíjtartozását, akkor a V-Busz harmadik felet bízzon meg jogos követelése és felmerült többletköltségei behajtására. Az adatkezelési hozzájárulást az utas a helyszínen kitöltött, pótdíjazási nyilatkozat aláírásával is megerősíti. Ennek alapján elindul a „pótdíjazási folyamat”. Az utast az aláírás megtagadása nem mentesíti a pótdíjazás következményei alól, továbbá nem tekinthető az adatkezeléshez adott hozzájárulás megtagadásának, visszavonásának sem. A pótdíjazási dokumentumot a jegyellenőr nevének beírásával és aláírásával hitelesíti.

Az Infotv. 6.§ (5) bekezdése értelmében annak ellenére, hogy az utas utóbb esetlegesen a V-Buszhoz intézett kifejezett nyilatkozatával visszavonja a fentiek szerinti adatkezelési hozzájárulást, a V-Busz az adatkezelési hozzájárulás visszavonásától függetlenül is tovább kezelheti az utas adatait a jogszabályban meghatározott mértékben, és azokat a pótdíj követelése érvényesítésére irányuló eljárásban felhasználhatja.

A halasztott pótdíjfizetéshez a jegyellenőr pótdíj csekket és hozzátartozó tájékoztatót ad át az utasnak, mely csekkben a Díjszabásban meghatározott alappótdíj összege, a pótdíjazás helye (viszonylat megjelölésével), dátuma, óra-perc szerinti időpontja és az azonosító száma is szerepel, a tájékoztató pedig a rendezés további lehetőségeit és feltételeit tartalmazza. Amennyiben az utas megtagadja a csekk és a tájékoztató átvételét, az nem mentesíti a pótdíjfizetési kötelezettség alól, továbbá a késedelmes pótdíjrendezésnél sem szolgálhat hivatkozási alappal. Az átvett befizetési csekkel vagy helyszíni pótdíj-elismervénnyel a pótdíjazott utas még befejezheti aktuális utazását azon a járművön, amelyiken pótdíjzták. Az adott járművet elhagyva azonban – utazása folytatásához – jegyet kell vásárolnia és érvényesítenie.

Ha az utas a Díjszabásban 8 munkanapon belül a társaság által kijelölt helyen a pótdíjazás időpontját megelőzően vásárolt, valamint a pótdíjazás időpontját megelőző keltezésű és a pótdíjazás időpontjában érvényes, arcképes igazolvánnyal használható bérletet és a hozzá használt igazolványt (azaz kitöltött bérletszelvényt és bérletigazolványt vagy érvényes diákigazolványt, illetve – a teljes árú bérleteknél – személyi igazolványt, útlevelet vagy fényképes vezetői engedélyt) vagy díjmentes utazásra jogosító igazolást mutat be, akkor a Díjszabás szerint erre vonatkozó eljárási díj egyidejű megfizetésével tartozását a V-Busz rendezettnek tekinti. Tanuló bérlettel rendelkezők a bérletszelvényt az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerinti, diákigazolvány helyett kiadott igazolással is bemutatathatják (14. életévét betöltött személynél az igazolás csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes). Nem fogadható el bérletbemutatásra olyan bérlet, amelynek érvényessége ugyan a pótdíjazás napján vagy azt megelőzően kezdődik, de az értékesítés időpontja a pótdíjazás időpontjánál későbbi. A bérletbemutatás lehetőségével naptári évenként legfeljebb két alkalommal élhet az utas. Kutyabérlet pótlólagos bemutatására nincs lehetőség. A helyszíni pótdíj megfizetését követően nincs helye utólagos bérletbemutatásnak és a megfizetett helyszíni pótdíj részben vagy egészben történő visszatérítésének, tekintettel arra, hogy az utas a pótdíjazás jogosságát annak megfizetésével elismeri.

Halasztott pótdíjfizetés csak akkor lehetséges, ha az utas érvényes, hivatalos okmánnyal (pl. magyar, lakcímet igazoló hatósági igazolvánnyal, magyar diákigazolvánnyal vagy igazolással stb.) tud magyarországi állandó vagy ideiglenes lakcímet igazolni a pótdíj követelés utólagos, jogszerű érvényesíthetősége érdekében.

Közterület-felügyelői vagy rendőri adatfelvételnél is adott a lehetőség, hogy a pótdíjat bérletbemutatással vagy a helyszíni pótdíj utólagos megfizetésével rendezzék.

Amennyiben hamisítás gyanúja miatt a jegyellenőrzésre jogosult személy – típustól és kedvezménytől függetlenül – a bérletet, hetijegyet vagy napijegyet átadás-átvételi elismervény ellenében bevonja az utastól, és a lefolytatott eredetiségvizsgálat eredménye a hamisítás tényét megállapítja, akkor bérletbemutatásra, valamint helyszíni pótdíj utólagos megfizetésére nincsen lehetőség.

A V-Busz a pótdíjazással kapcsolatos adatokat a követelések lezárását követően utólagos ellenőrzés, illetve adminisztrációs feladatok ellátása céljából még 30 napig kezelheti, kivéve az évente kétszeri alkalommal való bérletbemutatásra való jogosultság megállapítását lehetővé tevő adatokat.. A pótdíjazottak személyes adatait az adatvédelmi előírások betartásával tárolhatja.

A követelés érvényesítésére vonatkozó elévülési idő a személyszállítási szerződés esetén a hatályos jogszabályokkal (Ptk., valamint egyéb vonatkozó jogszabályok) összhangban alakul.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a pótdíjazáskor nem működik együtt a jegyellenőrrel (nem fizeti meg a helyszíni pótdíjat, és az adatait sem hajlandó megadni), akkor a jegyellenőrnek jogában áll rendőri segítséget igénybe venni a helyszíni pótdíjazáshoz vagy az utas személyazonosságának megállapításához.

A V-Busz az utas pótdíjazáskor felvett adatait nyilvántartásba veszi. 30 napon túli tartozás esetén az utas már a késedelmi és az eljárási díj felszámításával kapja meg a fizetési felszólítást. Ha a felszólításban megjelölt határidő is eredménytelenül telik el, a jogos követelések behajtása érdekében a V-Busz fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezi. A fizetési meghagyással szembeni ellentmondás esetén az eljárás peres eljárássá alakul. A fizetési meghagyás, illetőleg a peres eljárás eredményeként hozott, az utast elmarasztaló jogerős bírósági döntés alapján a V-Busz végrehajtási eljárást is kezdeményezhet.

A V-Busz fenntartja a jogot arra, hogy a jogos pótdíjköveteléseit a Ptk. 66:193-6:201. §-ainak szabályai alapján másra engedményezze. Az utas a hozzájárulását adja ahhoz, hogy amennyiben a V-Busz a vele szembeni pótdíjkövetelését harmadik személyre engedményezi, vagy akár engedményezés nélkül a pótdíjkövetelés érvényesítésének, behajtásának folyamatába harmadik személy közreműködőt von be, a kezelt utas adatokat átadhassa az engedményesnek, vagy a pótdíjkövetelés érvényesítésébe, behajtásába bevont harmadik személyeknek.

V.4.2 A pótdíj rendezésére irányuló postai és elektronikus megkeresések kezelése

A pótdíjtartozás rendezése érdekében fizetési halasztást vagy a pótdíj részletekben történő megfizetését írásban lehet kérni postai, illetve elektronikus úton küldött levélben. A kérelmet a pótdíjfizetésre kötelezett utas vagy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja nyújthatja be, kiskorú pótdíjazott esetében pedig a törvényes képviselője. Meghatalmazást minden esetben kizárólag eredeti példányban, az arra vonatkozó alaki, tartalmi kellékek megléte esetén fogadnak el. Ezek hiányában a kérelem külön indoklás és írásbeli értesítés nélkül elutasítható, ügykezelése mellőzhető.

Elektronikus úton kizárólag akkor fogadható el kérelem, ha a kérelmező és a pótdíjazási esemény azonosítása egyértelmű, a pótdíjazottra vonatkozó adattartalom teljes. Az elektronikus vagy postai úton feladott, de egyértelműen nem azonosítható kérelmek benyújtása nem minősül érvényesen benyújtott méltányossági kérelemnek. Ilyenkor a V-Busz hiánypótlási felhívást küld. Amennyiben a V-Busz hiánypótlási felhívását bármely okból nem küldik el a kérelmezőnek, ez a körülmény a kérelmezőt a pótdíjkövetelés-kiegyenlítési kötelezettsége alól

nem mentesíti, és a pótdíj megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alóli kimentő körülményként arra nem hivatkozhat. A kérelmeket úgy kell kitölteni, hogy azokra a postai kézbesítéssel történő válaszadás lehetővé váljon, vagyis az értesítési cím megadása minden esetben szükséges.

A pótdíjazással kapcsolatos méltányossági kérelem benyújtása a pótdíjazást vagy fizetési felszólítást követő 3 hónapon belül lehetséges. A pótdíjazással, a jegyellenőrzéssel kapcsolatos reklamáció, kivizsgálási kérelem benyújtására a pótdíjazást követő 3 hónapon belül van lehetőség. A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell a pótdíjazott pontos adatait, elérhetőségét, a pótdíjazási eseményeket, azok azonosítószámát, a kérelem indokát, opcionálisan az indokot megalapozó dokumentumokat. (Kiskorú pótdíjazottnál a törvényes képviselő(k) anyagi és szociális helyzetét igazoló dokumentumok.)

Például

- munkáltatói jövedelemigazolás,
- jövedelemutalást igazoló bankszámlakivonat.

Megalapozó dokumentumok hiányában a kérelmet a V-Busz külön hiánypótlásra történő felhívás megküldése nélkül elutasíthatja.

A kérelem elbírálásakor az aktuális összes tartozást figyelembe kell venni. Méltányossági döntés a kérelem benyújtásakor fennálló pótdíjkövetelés teljes összegét érintően hozható.

A pótdíjrendezési kedvezmények megadására jogosult szakterület a pótdíjazással kapcsolatos összes dokumentumot megvizsgálja, döntését az összes körülmény figyelembevételével hozza meg.

A méltányossági kérelem benyújtása nem jelent a kérelem benyújtásának időpontjában esedékes pótdíj összegének megfizetése alóli automatikus mentességet, és nem jelent a Díjszabásban előírt határidőkre nézve fizetési haladékot sem a tartozás megfizetésével kapcsolatban.

A megkeresés, a méltányossági kérelem és a reklamáció elbírálására és a válasz megküldésére a bejelentés beérkezésétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésre. Amennyiben a kérelem elbírálása és megválaszolása a 30 naptári napos határidőn belül nem lehetséges, úgy a V-Busz a határidő lejártát megelőzően tájékoztató levelet küld az ügyfélnek, mellyel a válaszadási határidőt további, legfeljebb hatvan naptári nappal meghosszabbíthatja.

Abban az esetben, ha a V-Busz a méltányossági kérelmet pozitívan bírálja el, a méltányossági kérelem elbírálásának időszakára késedelmi díjat, eljárási díjat, késedelmi kamatot vagy egyéb, a Díjszabásban a késedelmes fizetés kapcsán előírt többletkövetelést nem számít fel.

Méltányossági döntést követően – akár egyösszegű, akár részletekben történő megfizetésre vonatkozik, **késedelmes törlesztés esetén** az aktuális pótdíj összegén felül a késedelembe esés időpontjától kezdve –a késedelemmel érintett naptári félév első napján érvényes jegybanki alapkamattal megegyező mértékű –**késedelmi kamatot kell fizetni.**

A méltányossági kérelem elutasítása esetén az elutasítás időpontjában aktuális pótdíjösszeg megfizetése kötelező, figyelembe véve a hatályos Díjszabásban rögzített – 30 napon belüli és 30 napon túli megfizetés esetén– aktuális díjtételeket.

Amennyiben a V-Busz a tartozás részletfizetéssel történő rendezését engedélyezi, úgy kétoldalú részletfizetési megállapodást köt. Az ügyfél kötelessége azt a saját és a tanúk aláírásával ellátva visszaküldeni az első részlet befizetését igazoló dokumentum (pl.. postai feladóvevény, banki átutalás/befizetés bizonylata) másolatával együtt. A részletfizetési megállapodás hatályossá válik a dokumentumok visszaküldésével, az első részlet megfizetésével, illetve ezek elmaradása

esetén a térítvény át vételével is. Amennyiben az átvett megállapodás visszaküldése és az előírt részletek megfizetése az átvételt követő 15 napon belül nem történik meg, úgy a V-Busz a részletfizetési megállapodást megszüntetnek tekinti, és fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezheti a határidő eredménytelen elteltéig fennálló teljes tartozásra.

A méltányossági döntés meghozatala után a V-Busza pótdíjazott utast írásban értesíti térítvényes vagy ajánlott elsőbbségi postai küldeménnyel. Amennyiben a pótdíjazott elektronikus úton küldi meg kérelmét, a V-Busz jogosult azt elektronikus úton megválaszolni (nyomon követhetően, iktatással ellátva), amennyiben ez nem veszélyezteti a követelés elévülését. Ha az utas a méltányossági döntést tartalmazó válaszlevelet a postán nem veszi át, és az *nem kereste* jelzéssel visszaérkezik, vagy a válaszlevél kézbesítése az utas által megadott címre nem lehetséges (a posta egyéb erre utaló jelzéssel küldi vissza), úgy a levélben foglalt határidő lejártát követően a Társaság a méltányossági döntést visszavonja.

VI. A felek jogai és kötelezettségei

A V-Busz köteles az utasokat a menetrendben foglalt feltétek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a V-Busz járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas jogosult a megállóhelyeken, végállomásokon személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele céljából tartózkodni, az ott elhelyezett utaskényelmi berendezéseket rendeltetészerűen használni.

Az utas jogosult a személyszállítási közszolgáltatás feltételeit megismerni, az utazás módjáról, feltételeiről felvilágosítást kérni, annak esetleges akadályairól tájékoztatást kapni.

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

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

VII. A kézipoggyász, élő állat, egyébek szállításának szabályai

Jelen fejezet tartalmazza a személyszállítási szerződés részét képező kézipoggyász, kerekesszék, egyéb mozgást segítő eszköz, élő állat és kerékpár szállítására vonatkozó szabályokat, amelyeket az utasok a Szolgáltató járművein kötelesek betartani. Jelen fejezetben írt rendelkezések a személyszállítási szerződés részei.

VII.1. Kézipoggyász szállítása

Az utas a tömegét és méretét tekintve – külső segítség igénybevétele nélkül – saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, biztonságos kapaszkodást, a saját, valamint a többi utas mozgását, utazását és ülőhelyhasználatát nem akadályozó kézipoggyászt szállíthat díjtalanul. A

szállított csomagok összmérete nem haladhatja meg két kézipoggyász méretét, amely vagy 2db 40x50x80 cm-es, vagy 2 db 20x20x200 cm-es vagy 1 db 40x50x80 cm-es és 1 db 20x20x200 cm-es méretbe belefér.

Amennyiben az előbbiekből csak egy befoglaló méretet használ fel az utas, akkor – mérethatártól függetlenül – az alább felsoroltak közül legfeljebb további 1 db-ot szállíthat díjtalanul: szánkó, síléc, babakocsi, kisméretű kerékpár, összecukott kerékpár, valamint köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40x40x200 cm befoglaló méretigés monocikli legfeljebb 100 x100 x20 cm befoglaló méretig. A szállítható babakocsik száma – a többi utast is figyelembe véve – a jármű befogadóképességét nem haladhatja meg. A szállítható babakocsi a kereskedelemben kapható babakocsi tömeg- és mérethatárait nem lépheti át. A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely az imént felsorolt feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

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

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

A járműveken nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, arra nem jogosult személy esetében töltött lőfegyver, táblás üveg), de idesorolandók mindazon anyagok, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik.

VII. 2. Fogyatékos személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközének szállítása

A fogyatékos személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközére (a továbbiakban együtt: eszköz) a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A fogyatékos személyeknek biztonságosan kell elhelyezkedniük a többi utas és a saját egészségük, valamint testi épségük védelme érdekében. Az utazás akkor kezdhető meg, ha az eszköz menetiránynak háttal, a támlához nekitolatva befér az erre a célra kialakított helyre, valamint a fogyatékos személy és eszközének együttes tömege nem haladja meg a 250 kg-ot.

VII.3. Élő állat szállítása

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

Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően (ha az utas nem a kézipoggyásznak megfelelő méretű szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül szájkosárral (vagy egyéb, harapást gátló eszközzel) és pórázon vezetve, díjfizetés ellenében szállítható. A segítő kutyát alkalmazó személy szájkosár nélkül alkalmazhatja a segítő kutyát.

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

A kutyaszállítás díja – a kutya méretétől függetlenül – azonos a menetjegy árával.

Kutyaszállításra napijegy és hetijegy is használható. A kutya részére havi kutyabérlet váltható. A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya utaztatása díjtalan.

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

VII.4. Kerékpár szállítása

Kerékpárt szállítani a V-Busz járművein tilos.

VIII. A panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A V-Busz-hoz az ügyfelek, utasok benyújthatják a V-Busz szolgáltatásaival kapcsolatos panaszukat, észrevételeiket.

A jegykiadó automatákkal kapcsolatos hiba, illetve a termék hibás vásárlásával kapcsolatos panasz bejelentés a V-Busz pénztáraiban lehetséges a IV. 3. pontban szerepeltetett elérhetőségeken. Amennyiben beigazolódik az ügyfél állítása, a V-Busz intézi a jogosnak ítélt összeg visszatérítését. A V-Busz akkor teljesít átutalással jogos visszatérítést külföldi bankszámlaszámra, amennyiben az összeg az átutalás V-Busz-t terhelő banki költségét meghaladja. Amennyiben a V-Busz-t terhelő banki költség a visszatérítés összegét meghaladja, akkor a jogosan járó összeg az elbírálást követő egy éven belül készpénzben (HUF pénznemben) a V-Busz pénztáraiban felvehető. Amennyiben azonban az ügyfél bankkártyával vásárolt a jogos visszatérítést a tranzakció visszafordításával rendezi.

A V-Busz a szolgáltatásaival kapcsolatos észrevételeket egyszerűen, átláthatóan, mindenfajta megkülönböztetéstől mentesen kezeli.

Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők (az elérhetőségeket az Üzletszabályzat IV.1. és IV.3. pontjai tartalmazzák):

Személyesen:

- a V-Busz pénztáraiban

Írásban:

- levélben,
- elektronikus úton (e-mail),
- a Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel (a Vásárlók Könyve megtalálható a V-Busz pénztáraiban).

A fenti hivatalos csatornákon érkező bejelentésekre a V-Busz írásos válaszát mindenkor a bejelentéssel azonos csatornán küldi meg, a postai válaszokat minden esetben könyvelt küldeményként adja fel, amelyet akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha azt a címzett a posta értesítése ellenére sem veszi át.

A szóban előterjesztett – személyesen, vagy telefonon tett – bejelentésekre a V-Busz írásos válaszát az ügyfél válaszára szerint e-mailen, vagy postán küldi meg.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen tett bejelentés esetében a közlés napja, írásbeli észrevételnél a V-Busz-hoz érkezés napja. A szóban bejelentett panaszokról, észrevételekről – amennyiben azokat azonnal elintézni nem lehet –, a V-Busz jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít, és annak másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

A panaszra, a bejelentésre a V-Busz írásban válaszol, kivéve, ha a szóban tett bejelentést azonnal elintézi, illetve ha az ügyfél nem kér választ. Névtelen bejelentésre a V-Busz írásos választ nem ad. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyikről nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét, és az a bejelentésből sem állapítható meg.

A V-Busz a Facebook oldalon csak az információkéréseket kezeli, panaszbejelentés a Facebookon nem tehető.

A V-Busz harminc napon belül indoklással ellátott választ ad. Ha a buszos EU-rendelet hatálya alá tartozó ügy elhúzódhat a V-Busz arról tájékoztatja az utast, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.

A V-Busz az alábbi esetekben a bejelentést, a panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszadást mellőzi:

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

A V-Busz köteles az ügyfél vagy a 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.

Amennyiben a panasz a buszos EU-rendelet, a Szeszatv., a buszkorm. rendelet, jelen Üzletszabályzatnak az autóbuszszemélyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos, – és a V-Busz kivizsgálása panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre –, az utas panaszát az autóbuszos hatósághoz jogosult elbírálásra közvetlenül benyújtani. Autóbuszos személyszállítás esetén panaszt benyújtania panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában jelen üzletszabályzatban az eljárásra meghatározott, míg határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

A V-Busz Zrt. a panaszkezelést lezáró válaszlevelében és a honlapján tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a az autóbuszos hatóság, valamint a Békéltető Testület elérhetőségeiről.

IX. Talált tárgyak kezelése

A járműveken és az utasok rendelkezésére álló létesítményekben – utasvárókban, peronokon, pénztáraknál. – talált tárgyakat a V-Busz kezeli.

Talált tárgy leadása történhet a járművezetőnél és a V-Busz pénztáraiban. Az elveszített tárgyról érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanap 11 óra után lehet a közzétett elérhetőségeken elektronikus levélben, valamint személyesen, a Szolgáltató talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében.

Beszállítás után a megtalált tárgya(ka)t a tulajdonosának a **V-Busz székhelyén** adják vissza.

A talált tárgyak kiadása a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után történik, amelyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Ha kétség merül fel, egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismert, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél) bemutatása szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. A kiskorú gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú elveszített tárgyait a rokonai kapcsolat fennállásának igazolásával.

X. Felelősségviselés szabályai

X.1. Felelősségviselés a járművön

A V-Busz felelős, ha az utas a biztonságos utazás szabályainak betartása ellenére a járművön tartózkodása közben vagy be-, illetve kiszállásakor a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetén a V-Busz felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az élő állatot is –teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ezen az eseten kívül a V-Busz csak akkor felelős a jármű utasterébe vitt tárgyaknak (kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatnak) a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a V-Busz felróható magatartása okozta. A V-Busz nem felel az utasnál lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállításakor a tevékenységi körén kívüli okból bekövetkezett károkért. A V-Busz nem felel az utas őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért, csomagjáért vagy élő állatáért.

Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül képtelen személy kísérő nélkül vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett,

valamint a harmadik személynek vagy a V-Busznak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

X.2. Felelősségviselés a megállóhelyen

A megállóhelyen, a fel- és leszállóponton vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállást kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodásáért a megállóhelyek, a fel- és leszállópontok, üzemeltetője viseli a felelősséget, feltéve, hogy az az üzemeltető felróható magatartásának következménye.

A megállóhelyeken, a fel- és leszállópontokon, az állomásokon, más várakozóhelyeken az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő elvesztéséért vagy sérüléséért a V-Busz a Ptk. szabályai szerint felel. A V-Busz nem felel az utas megállóhelyeken, a fel- és leszállópontokon, más várakozóhelyeken őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért, csomagjáért vagy élő állatáért.

X.3. Felelősségviselés alóli mentesülés

A V-Busz a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának következménye.

X.4. Az utas felelőssége

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet saját magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat az utasforgalmi létesítményekben, a járműben, a jármű utasterében a V-Busz-nak okozott. Ez alól kivétel, ha bebizonyítja, hogy a kár a V-Busz, vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a neki felróható magatartással okozott, a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a V-Busz-t ért kárért is.

X.5. Egyéb felelősségre vonatkozó szabályok

Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve –, a V-Busz köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a V-Busz erről az utasokat tájékoztatja. Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata – mint az ellátásért felelős – a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetési és a V-Busz szerződéskötési kötelezettségét közérdekből, továbbá kényszerítő üzemi okból alapos indokkal részben vagy egészben korlátozhatja vagy felfüggesztheti. Ezekben az esetekben a késésekért, a járatkimaradásokért a V-Busz-t felelősség nem terheli.

1. melléklet: A V-Busz díjszabása

A Díjszabás a V-Busz által alkalmazott személyszállítási közszolgáltatások díjait, a pótdíjakat és a díjalkalmazási feltételeket, továbbá az ezek megsértésekor érvényesíthető jogkövetkezményeket tartalmazza.



INNOVÁCIÓS ÉS TECHNOLÓGIAI
MINISZTERIUM
PIACFELÜGYELETI ÉS UTASJOGI FŐOSZTÁLY

Iktatószám: PIUF/68192-1/2018-ITM

Tárgy: a V-Busz Veszprémi Közlekedési
Kft. üzletszabályzat jóváhagyása iránti
kérelmének elbírálása sommás határozattal

Ügyintéző: dr. Bots Dénes
e-mail: denes.bots@itm.gov.hu
tel: 06-1-373-1404

HATÁROZAT

A V-Busz Veszprémi Közlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság (székhely: 8200 Veszprém, Házgyári út 1.; a továbbiakban: Ügyfél) kérelme nyomán az Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály (székhely: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.; a továbbiakban: autóbuszos hatóság) előtt üzletszabályzat jóváhagyása tárgyában 2018. december 27-én indult sommás közigazgatási hatósági eljárásban a következő döntést hoztam.

Az Ügyfél 2018. december 27-én az autóbuszos hatósághoz benyújtott kérelmének

helyt adok.

Az üzletszabályzatot az Ügyfélnek jelen döntés kézhezvételét követő nyolc napon belül a hivatalos honlapján közzé kell tennie.

Döntésem a közléssel végleges.

A döntés ellen közigazgatási per indítható. A közigazgatási per iránti keresetlevelet 3 (három) példányban az első fokon eljáró Innovációs és Technológiai Miniszternél, alperesként történő megjelölésével – de a Fővárosi Közigazgatási és Munkaügyi Bírósághoz címzetten – lehet benyújtani a vitatott döntés közlésétől számított harminc napon belül. Az ügyfélként eljáró gazdálkodó szervezet és az ügyfél jogi képviselője a közigazgatási perben elektronikus kapcsolattartásra kötelezett. Tájékoztatom, hogy ha egyik fél sem kéri tárgyalás tartását, és azt a bíróság sem tartja szükségesnek, a bíróság az ügy érdemében tárgyaláson kívül határoz. Tárgyalás tartása a keresetlevélben kérhető. A bírósági eljárás illetékköteles, az illetéket a bíróság döntése szerint kell megfizetni.

Jelen eljárásban eljárási költség nem merült fel.

Az ügyfél az eljárás bármely szakaszában és annak befejezését követően is betekinthez az eljárás során keletkezett iratba.

Az iratbetekintés során az arra jogosult másolatot, kivonatot készíthet vagy – kormányrendeletben meghatározott költségtérítés ellenében – másolatot kérhet, amelyet a hatóság kérelemre hitelesít.

INDOKOLÁS

Az Ügyfél az autóbuzsos hatóságnak 2018. december 26-án, elektronikus úton megküldött és 2018. december 27-én, személyes átadott kérelmében üzletszabályzata jóváhagyását kérte.

Az Ügyfél a kérelmének benyújtását megelőzően az eljárási illetéket átutalással lerotta, továbbá nyilatkozott arról, hogy az üzletszabályzat tervezetét a 2018. december 7-e és 23-a között hivatalos honlapján közzétette. Az Ügyfél arról tájékoztatta az autóbuzsos hatóságot, hogy a véleményezés során sem egészben, sem részleteiben elutasító, kritikus vagy változást kérő vélemény nem érkezett.

Az autóbuzsos hatóság az ügyben keletkezett valamennyi iratot megvizsgálta, a vonatkozó jogszabályi előírásokat áttekintette és a következőket állapította meg.

Az Ügyfél által megküldött üzletszabályzat-tervezet az autóbuzsos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuzsos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 10. §-ában meghatározottaknak megfelel.

A fenti indokok miatt az Ügyfél kérelme tekintetében a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.

Döntésem az általános közigazgatási rendtartásról szóló 2016. évi CL. törvény (a továbbiakban: Ákr.) 82. § (1) bekezdése szerint a közléssel végleges, és az általános közigazgatási rendtartásról szóló törvényben meghatározott kivételekkel nem változtatható meg.

A döntés ellen az Ákr. 116. § (4) bekezdés a) pontja alapján nincs helye fellebbezésnek. A közigazgatási per indításának lehetőségét az Ákr. 114. § (1) bekezdése és a közigazgatási perrendtartásról szóló 2017. évi I. törvény (a továbbiakban: Kp.) 39. § (1) bekezdése alapján biztosítottam. A perre hatáskörrel és illetékességgel rendelkező bíróságot a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.) 9. § (2) bekezdése határozza meg. A tárgyalás tartása iránti kérelemről a Kp. 77. § (1)-(2) bekezdésében foglaltak alapján, a bírósági eljárással kapcsolatos illetékfizetési kötelezettségről az illetékekről szóló 1990. évi XCIII. törvény 62. § (1) bekezdése alapján adtam tájékoztatást.

Tájékoztatom az Ügyfelet, hogy a Kp. 29. § (1) bekezdése, a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény 608. § (1) bekezdése és az elektronikus ügyintézés és a bizalmi szolgáltatások általános szabályairól szóló 2015. évi CCXXII. törvény 2. § (4) bekezdés e) pontja és a 9. § (1) bekezdés aa) és b) pontjai alapján a közigazgatási perben eljáró gazdálkodó szervezet és a fél jogi képviselője elektronikus kapcsolattartásra köteles.

A keresetlevél elektronikus úton történő benyújtására a www.kormany.hu oldalon, a Dokumentumok/Innovációs és Technológiai Minisztérium/Felülvizsgálat menüpontban, vagy közvetlenül a következő linken érhetőek el, a hozzájuk tartozó tájékoztatóval és kitöltési útmutatóval: <http://www.kormany.hu/hu/dok?source=11&type=412#!DocumentBrowse>, az ÁNYK program használatával. Az űrlapok benyújtásához Ügyfélkapu regisztráció szükséges.

Döntésemet jelen határozat indokolásában megjelölt és idézett jogszabályi rendelkezéseken túl az Ákr. 5. §-a, 10. § (1) bekezdése, 17. §-a, 26. § (1) bekezdése, 27. § (1) és (2) bekezdése, 33. § (1) és (4) bekezdése, 41. §-a, 42. §-a, 80. § (1) bekezdése, 81. § (1) bekezdése, 85. § (1) és (5) bekezdése, 112. §-a, 124. §-a, valamint a fentebb hivatkozott rendelkezések alapján a közlekedési igazgatási feladatokkal összefüggő hatósági feladatokat ellátó szervek kijelöléséről szóló 382/2016. (XII. 2.) Korm. rendelet 11. § által biztosított hatáskörömben, országos illetékességi területemen eljárva hoztam meg.

A kiadmányozási jog az Innovációs és Technológiai Minisztérium szervezeti és működési rendjének ideiglenes meghatározásáról szóló 1/2018. (VII. 23.) ITM utasítás 1. melléklet 16.10. a) pontjában foglaltakon alapul.

Budapest, 2018. december 28.

**Dr. Palkovics László innovációért és technológiáért
felelős miniszter nevében és megbízásából:**

Dr. Bots Dénes
főosztályvezető



Készült két példányban.

Kapják:

1. Ügyfél
2. Irattár

The following table shows the results of the experiment. The first column shows the initial concentration of the reactants, the second column shows the initial rate of reaction, and the third column shows the order of reaction with respect to each reactant.

Initial Concentration of Reactants	Initial Rate of Reaction	Order of Reaction
0.10 M A, 0.10 M B	0.010 M s ⁻¹	1 with respect to A, 2 with respect to B
0.20 M A, 0.10 M B	0.040 M s ⁻¹	2 with respect to A, 2 with respect to B
0.10 M A, 0.20 M B	0.040 M s ⁻¹	1 with respect to A, 2 with respect to B
0.20 M A, 0.20 M B	0.160 M s ⁻¹	2 with respect to A, 2 with respect to B

The overall order of reaction is 4. The rate equation is:

$$\text{Rate} = k[\text{A}]^2[\text{B}]^2$$

The rate constant, k , is 1.0 M⁻³ s⁻¹.