A V-Busz Kft.

ÜZLETSZABÁLYZATA

Hatályos: 2026. november 1-től

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

A Közlekedési és Beruházási Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály, mint autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság a KAT/16295-1/2026/KKEF számú határozatával

Előjegyzés az Üzletszabályzat hatósági jóváhagyása nélküli módosításairól

sorszáma	száma	módosítás kelte	érvényességének kezdete

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól
az Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság jóváhagyásával

sorszáma	száma	módosítás kelte	érvényességének kezdete

TARTALOM

I. BEVEZETÉS 5

II. ÁLTALÁNOS RÉSZ 5

II.1. JOGI HÁTTÉR 5

II.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA 6

II.3. A V-BUSZ TEVÉKENYSÉGE 6

III. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSOK 6

IV. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI (UTAZÁSI FELTÉTELEK) 7

IV.1. UTAZÁSHOZ VALÓ JOG 7

IV.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE 8

IV.3. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSE 8

IV.4. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE 8

IV.5. MAGATARTÁSI SZABÁLYOK 8

V. UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK 10

V.1. UTASTÁJÉKOZTATÁS 10

V.1.1. Díjszabás 10

V.1.2. A járatok, viszonylatok azonosítása 10

V.1.3. A járművön 10

V.1.4. A viszonylatokkal kapcsolatos tájékoztatás 10

V.1.5. A megállóhelyek, fel- és leszállópontok neveivel kapcsolatos tájékoztatás 10

V.1.6. Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók 11

V.1.7. A jegy- és bérletvásárlási lehetőségekről, nyitvatartási időkről az információ a V-Busz honlapján érhető el 11

V.1.8. Az utazási feltételek teljes terjedelmükben megtekinthetők 11

V.1.9. Az utazási feltételek kivonata megtalálható 11

V.1.10. A V-Busz Üzletszabályzata megtekinthető 11

V.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE 11

V.3. BIZTONSÁGTECHNIKAI MEGFIGYELÉS 12

V.4. KÉP- ÉS HANGFELVÉTEL KÉSZÍTÉSE 13

VI. A MENETJEGYEKKEL ÉS AZ UTAZÁSRA JOGOSÍTÓ OKMÁNYOKKAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK 14

VI.1. A V-BUSZ ÁLTAL ÉRTÉKESÍTETT JEGYEK, BÉRLETEK, A BÉRLETIGAZOLVÁNYOK TÍPUSAI 15

VI.1.1. Jegyek 15

VI.1.2. Bérletek 15

VI.1.3. Bérletek pótlása 17

VI.1.4. Bérletigazolványok 17

VI.2. JEGYVÁSÁRLÁS, JEGYKEZELÉS, IDŐKORLÁTOS JEGYEK ÉS BÉRLETEK VISSZAVÁLTHATÓSÁGA, CSERÉJE 19
VI.2.1. Jegyvásárlás 19
VI.2.2. Jegykezelő készülékek használata 20
VI.2.3. Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje 21
VI.3. JEGYELLENŐRZÉS 22
VI.4. PÓTDÍJAZÁS 25
VI.4.1. A pótdíj rendezésére irányuló postai és elektronikus megkeresések kezelése 27
VII. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI 28
VIII. A KÉZIPOGGYÁSZ, ÉLŐ ÁLLAT, EGYEBEK SZÁLLÍTÁSÁNAK SZABÁLYAI 28
VIII.1. KÉZIPOGGYÁSZ SZÁLLÍTÁSA 29
VIII.2. FOGYATÉKKAL ÉLŐ SZEMÉLY KEREKESSZÉKÉNEK ÉS EGYÉB MOZGÁST SEGÍTŐ ESZKÖZÉNEK SZÁLLÍTÁSA 29
VIII.3. ÉLŐ ÁLLAT SZÁLLÍTÁSA 29
VIII.4. KERÉKPÁR SZÁLLÍTÁSA 30
IX. A PANASZOK BEJELENTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI 30
X. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE 33
XI. A FELELŐSSÉGVISELÉS SZABÁLYAI 34
XI.1. FELELŐSSÉGVISELÉS A JÁRMŰVÖN 34
XI.2. FELELŐSSÉGVISELÉS A MEGÁLLÓHELYEN 34
XI.3. FELELŐSSÉGVISELÉS ALÓLI MENTESÜLÉS 34
XI.4. AZ UTAS FELELŐSSÉGE 34
XI.5. EGYÉB FELELŐSSÉGRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK 34
XII. MELLÉKLETEK 36
XII.1.DÍJSZABÁS 36

I. BEVEZETÉS

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

II. ÁLTALÁNOS RÉSZ

II.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 igénybevételének 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 38/2024. (II.29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: kedvezményrendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.)

Korm. rendelet (a továbbiakban: buszkorm. rendelet);

- a vasúti és autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelméről szóló 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet;
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelet;
- a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet;
- a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.7.) Korm. rendelet;
- a 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;
- egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló 2020. évi CXLV. törvény
- 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

II.2. 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.

II.3. A V-BUSZ TEVÉKENYSÉGE

A V-Busz Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzatával kötött 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.

III. 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 között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járattal közúti közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás. A menetrend szerinti személyszállítás jelen Üzletszabályzat és annak mellékletét képező

Díjszabás alapján vehető igénybe.

IV. 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.

IV.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 járattal lehetséges.

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

- ittas vagy bódult,
- magatehetetlen személy (kísérő nélkül),
- botrányosan 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.

IV.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

Az utas és a Szolgáltató között személyszállítási szerződés a menetdíj megfizetésével, a menetjegy, bérlet, vagy az utazási jogosultságot más módon igazoló okmány megvásárlásával, vagy ha az utas az üzletszabályzat alapján utazási okmány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, az autóbuszra utazási céllal történő felszállással jön létre. A jogviszony akkor is létrejön, ha az utas a járműveken érvénytelen jeggyel vagy bérlettel, illetve érvénytelen utazási okmánnyal vagy ezek nélkül kísérli 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.

IV.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.

IV.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 elvész, 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.

IV.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, megsértésük esetén pótdíjazási eljárás kezdeményezhető és/vagy az utas az utazásból kizárható.

A V-Busz autóbuszjáratain első ajtós felszállási rend van érvényben. Felszálláshoz – a kerekesszékes és babakocsival utazó utasok kivételével – az első ajtót, leszálláshoz a középső és hátsó ajtókat kell igénybe venni.

A biztonságos utazás érdekében tilos az indításjelző megszólalása után fel- vagy leszállni, és az ajtók záródását akadályozni. A leszállási szándékot az autóbusznak a megállóba érkezése előtt, a jelzésre szolgáló nyomógombbal kell jelezni.

Tilos a járműveken

- az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a járműre fel-, illetve onnan leszállni, 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, kinyúlni 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 gyalogosközlekedés 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 VIII. fejezetben szereplő kivételektől eltekintve),
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a V-Busz eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a megállókban, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállókban, 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 nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII törvény alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni vagy elektromos cigarettát, vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni közösségi közlekedési eszközön.

V. UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

V.1. UTASTÁJÉKOZTATÁS

A V-Busz tájékoztatja az utasokat az autóbuszjáratok igénybevételének lehetőségeiről, a személyszállítási szerződés létrejöttének feltételeiről, az alkalmazott díjakról, az utazási kedvezményekről, a kedvezmények igénybevételi feltételeiről és a jogosultsági igazolásokról.

A járatok menetrendjével kapcsolatban a V-Busz az utasokat nyomtatott formában tájékoztatja a megállóhelyeken, valamint elektronikusan a Szolgáltató honlapján és az utazástervező alkalmazásban.

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,

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

b) szóbeli tájékoztatás:

A V-Busz Ügyfélszolgálatán.

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

V.1.1. DÍJSZABÁS

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

V.1.2. A JÁRATOK, VISZONYLATOK AZONOSÍTÁSA

A járatok azonosítása a viszonylatjelzés és a célállomás, vagy mindkét végállomás feltüntetésével történik.

V.1.3. 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.

V.1.4. A VISZONYLATOKKAL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

- a megállóhelyeken kifüggesztett menetrendi kivonatokban,
- a V-Busz honlapján a tervezett változást megelőzően,
- a V-Busz Ügyfélszolgálatán.

V.1.5. A MEGÁLLÓHELYEK, FEL- ÉS LESZÁLLÓPONTOK NEVEIVEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

- a megállóhelyeken
- a járműveken a statikus vagy elektronikus utastájékoztató eszközökön,
- a honlapon,

- az utazástervezőben.

V.1.6. AZ ELŐRE TERVEZHETŐ FORGALMI VÁLTOZÁSOK MEGTALÁLHATÓK

- a megállóhelyeken és esetenként a járműveken,
- a V-Busz honlapján.

V.1.7. 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 Ügyfélszolgálatán lehetséges.

V.1.8. AZ UTAZÁSI FELTÉTELEK TELJES TERJEDELMÜKBEN MEGTEKINTHETŐK

- az Üzletszabályzatban,
- a honlapon,
- a V-Busz Ügyfélszolgálatán.

V.1.9. AZ UTAZÁSI FELTÉTELEK KIVONATA MEGTALÁLHATÓ

- a járműveken.

V.1.10. A V-BUSZ ÜZLETSZABÁLYZATA MEGTEKINTHETŐ

- a honlapon,
- a V-Busz Ügyfélszolgálatán.

Rendkívüli helyzetekben a forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállókban) írott vagy szóbeli utastájékoztatást is ad a V-Busz.

V.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE

A Szolgáltató menetrend szerint közlekedteti a közforgalmú személyszállítást végző és a szerződéses járatait. 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, 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, 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 a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja az utazni szándékozókat a megváltozott közlekedésről.

A V-Busz az esetleges forgalmi zavarokról, késésekről az Üzletszabályzat V.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-Busztól igényelheti

– személyesen az Ügyfélszolgálaton,
– 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, vagy elektronikus levélcím.

A kiállított késésigazolást a V-Busz Ügyfélszolgálatán lehet átvenni személyesen, vagy postán küldik el az utas részére. Az elévülési idő a személyszállítási szerződés alapján egy év.

V.3. 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 felhasználják 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.

V.4. KÉP- ÉS HANGFELVÉTEL KÉSZÍTÉSE

Nem magáncélú képfelvétel készítésére engedély a V-Busztól 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, szinopszisát.

A felvételkészítés 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 felvételkészítés 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 felvételkészítésre fordított idő függvényében a V-Busz állapítja meg a szükséges terület, eszköz és szakmai segítség igényének figyelembevételével.

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

VI. 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 menetjegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal (a teljes árú bérleteknél bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevéllel 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), útlevéllel (tanulóbérlethez 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 igénybevételnek minősül. A szerződés nélküli igénybevétel jogkövetkezménye az utas számára az Üzletszabályzat VI. 4. pontja szerinti pótdíjazás vagy az VI.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), gyermekes- vagy nyugdíjasbérletes utasoknál bérletigazolványt és bérletszelvényt vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor fel kell mutatni illetve át kell adni a jegyellenőrzésre jogosult személynek. A menet- és bérletjegyek, illetve utazásra vagy kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványok ellenőrzésére jogosult az autóbuszvezető és a külön megbízással ellenőrzésre meghatalmazott munkavállalók. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve, ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

A lentebbi pontokban szereplő jegy- és bérletfajták elővételben is megválthatók az érvényesség kezdő dátuma szerint hatályban lévő díjszabásban rögzített egységáron. Az érvényesség vásárláskor kerül feltüntetésre. A

bérleteket és a napijegyet elővételben az érvényesség kezdőnapja előtt legfeljebb 30 nappal lehet megvásárolni. A vásárlás időpontjához képest visszamenőlegesen utazási jogosultság nem szerezhető.

VI.1. A V-BUSZ ÁLTAL ÉRTÉKESÍTETT JEGYEK, BÉRLETEK, A BÉRLETIGAZOLVÁNYOK TÍPUSAI

A V-Busz az általa értékesített jegyeket, bérleteket, bérletigazolványokat a Díjszabásban részletesen felsorolja.

VI.1.1. JEGYEK

Az egyes jegytípusok díjait a Díjszabás tartalmazza.

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

Az egyszeri utazásra érvényes menetjegyek a következők szerint korlátozott ideig használhatók fel:

- a menetjegyek 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.
- A napijegy a vásárlásakor a vevő kérésének megfelelően feltüntetett naptári nap 0:00 órától 23:59 óráig érvényes. érvényes, beleértve az érvényesség napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is). A napijegy az ügyfélszolgálati elővételi pénztárban, a mobiljegy alkalmazásban, valamint jegyértékesítő automatában vásárolva érhető el.
- A menetjegy érvényes egy utazásra, átszállás, útmegszakítás és visszafelé utazás nélkül.
- Az autóbuszon vásárolt menetjegy érvényessége azonos a menetjegynél feltüntetettekkel.

Jegykezeléssel kapcsolatos kiegészítő szabályok

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

Jegyek pótlása

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

VI.1.2. BÉRLETEK

Az egyes bérlettípusok díjait a Díjszabás tartalmazza.

A bérletszelvényre a bérletigazolvány sorszámát, a diákigazolványon szereplő oktatási azonosítót vagy a diákigazolvány sorszámát, illetve amely fajtáknál engedélyezett a használatuk, a személyi igazolvány, útlevél vagy a jogosítvány sorszámát az utasnak, illetve az utas jelzése alapján a bérletjegy kiadójának az értékesítéskor kell nyomtatással rögzíteni hőpapírra nyomtatás esetén. Más típusú bérletjegy esetén az azonosító számot az első utazás megkezdése előtt az utasnak, vagy gondviselőjének tollal, el nem távolítható tintával, olvashatóan kell ráírni. A hibás, tévesen megadott sorszámot javítani nem szabad, a bérletszelvényt a V-Busz kijelölt értékesítési helyein kezelési díj ellenében ki kell cseréltetni.

A kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérletek tetszőleges kezdőnappal válthatók, a jelölt kezdőnapon 00:00 órától a kezdőnaptól számított harmadik hónap kezdőnapot megelőző nap 23:59 óráig érvényesek (beleértve az érvényesség utolsó napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is) Használatuk igazolványhoz kötött; a kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérlet érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt használható.

A havi bérletek tetszőleges kezdőnappal válthatóak, érvénytartamuk egy hónap, az adott hónap adott napjának (kezdőnapnak) 00:00 órájától a következő hónapnak a kezdőnapot megelőző nap 23:59 óráig érvényesek (beleértve az érvényesség utolsó napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is) A január 29.; 30.; 31. kezdő érvényességű bérletek február 28., azaz a következő hónap utolsó előtti napjának 23:59 órájáig érvényesek, (beleértve az érvényesség utolsó napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is). Abban az esetben, ha az adott hónap 31-i kezdő érvényességű a bérlet, akkor az érvényesség vége minden esetben a következő hónap utolsó napját megelőző nap 23:59 óra lesz, függetlenül attól, hogy 30 vagy 31 napos a következő hónap.

Az arcképes igazolványhoz kötött, teljes árú bérletek csak érvényes általános bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy fényképes jogosítvánnyal, a tanuló bérletek csak érvényes diákigazolvánnyal, a nyugdíjas bérletek csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal, a gyermekeseknek szóló bérletek csak érvényes gyermekes bérletigazolvánnyal használhatók.

Az utazási kedvezmények körét - a gyermekeseknek szóló havi bérlet és a kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérlet kivételével - a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet szabályozza és tartalmazza.

A gyermekeseknek 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 „gyermekes” bérletigazolványt állítanak ki, amelynek érvényessége hat hónapig, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig tart. Az igazolvány a lejáratkor a jogosultság fennállása vagy a jogcím megváltozása esetén meghosszabbítható, amelyhez a jogosultság ismételt igazolása szükséges. A meghosszabbított érvényesség is legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig terjedhet. A „gyermekes” bérletigazolvány meghosszabbítására a kiállításától számított legfeljebb 4 alkalommal van lehetőség, annak lejárta után új bérletigazolványt kell kiállíttatni. A „gyermekes” bérletigazolvány kiállítása díjmentes.

A „gyermekes” bérletigazolvány annak lejárata után, ha az abban használt, gyermekeseknek szóló bérletszelvény érvényességének kezdőnapja a bérletigazolvány lejárati dátumánál korábbi vagy legfeljebb azzal azonos, a bérletszelvény érvényességének végéig még jogszerűen használható.

Kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérletet válthatnak a veszprémi állandó lakcímmel rendelkező nyugdíjasok, amennyiben a részükre folyósított azon juttatás, amelyre szóló jogosultságuk alapján a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet szerint nyugdíjasbérlet kiváltására jogosultak, és akiknek a nyugdíja a mindenkori öregségi teljes nyugdíj legkisebb havi összegének négyszeresét nem haladja meg.

A kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérletet az arra jogosultak kizárólag személyesen, a V-Busz Kft Ügyfélszolgálatán, a jogosultság tételes igazolása mellett válthatják ki.

A V-Busz – üzletpolitikájának megfelelően – a mellékletben meghatározott díjakból kedvezményt nyújthat, amennyiben a kedvezmény miatt várható keresletnövekedés összességében bevételi többletet eredményezhet, vagy mennyiségi kedvezményt adhat, amennyiben az értékesítés költségeinek csökkenése meghaladja a mennyiségi kedvezményből származó bevételkiesést, vagy kedvezményt biztosíthat új vagy népszerűsíteni kívánt értékesítési csatornákon keresztül történő vásárlásokra.

VI.1.3. BÉRLETEK PÓTLÁSA

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

VI.1.4. 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. A megfelelő bérletigazolvány kiváltása a nyugdíjas és gyermekes bérletek felhasználásához kötelező.

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 lejárta 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 részesülők, munkaviszonyban nem álló személy a Kormányhivatal által kiadott igazolás alapján az abban foglaltaknak megfelelő időtartamra, legfeljebb azonban az igazolás keltét követő 1 évre.
- Rokkantsági járadékban részesülő személy a kifizetőhely igazolásával

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 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási

szolgáltatásokról által meghatározott kedvezményezett személyek jogosultak a nyugdíjas-bérletigazolványon feltüntetett érvényességi időig.

Lejárt nyugdíjas bérletigazolvánnyal az egyébként érvényes bérlet sem jogosít utazásra.

Gyermekes-bérletigazolvány

A gyermekeseknek 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 „gyermekes" bérletigazolványt állítanak ki, amelynek érvényessége hat hónapig, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig tart. A gyermekes-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 gyermekes-bérletigazolvány annak lejárata után, ha az abban használt, gyermekeseknek 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.

Diákigazolvány és kedvezményes tanuló-bérletszelvény használata

A kedvezményes tanulóbérlet 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 tanulóbérlet-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 érvényességi kezdőnapja az adott hónapban van.

Mindezek alapján a fentiek szerinti határidők a tanulóbérlet 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 november 30-án 23:59 óráig, (beleértve az érvényesség utolsó napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is) ,
- a tanév I. félévére érvényesített diákigazolványnál (legkésőbb márciusi kezdőnappal rendelkező

bérleteknél) az adott félév végét követően április 30-án 23:59 óráig, (beleértve az érvényesség utolsó napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is)

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, valamint a szakmai oktatásban tanulói vagy felnőttképzési jogviszonyban álló személy. A szakképző intézmény tanulója és a szakképző intézményben felnőttképzési jogviszony keretében szakmai oktatásban, képzésben részt vevő személy részére az érvényes levelezős diákigazolvány és a KRÉTA rendszerből kiadott igazolás együttes felmutatása esetén adható ki a tanuló bérletjegy. Egyéb levelező oktatási rend szerint tanulókra a kedvezmény nem vonatkozik.
- Külföldi diákigazolvány kedvezmény igénybevételére nem jogosít.
- gyermek 6-14 éves koriga hat éven felüli óvodás, az óvoda igazolása alapján

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,
- „

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

VI.2. JEGYVÁSÁRLÁS, JEGYKEZELÉS, IDŐKORLÁTOS JEGYEK ÉS BÉRLETEK VISSZAVÁLTHATÓSÁGA, CSERÉJE

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

Hamis, illetve meghamisított értékcikkel (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.

VI.2.1. JEGYVÁSÁRLÁS

A V-Busz több értékesítési csatornán keresztül biztosítja az utazni szándékozó személyek részére a jegy- és bérletvásárlást. A 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 vásárolva” nevű jegyet az autóbuszokon értékesítik. Ennek ára magasabb, mint az elővételben vásárolt menetjegyé. 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.) érhetők el.

Jegyárusítás szerződött partnereken keresztül

A jegyeket, bérleteket árusító szerződött partnerekkel kapcsolatos, rendszeresen frissített tájékoztatást (cím, nyitvatartási idők, jegy- és bérletfajták) a V-Busz honlapján jeleníti meg.

Közlekedési Mobiljegy

A Közlekedési Mobiljegy a Nemzeti Mobilfizetés Zrt. (1027 Budapest, Kapás utca 6-12.) által üzemeltett mobilapplikáción keresztül megvásárolható utazási jogosultság. A Közlekedési Mobiljegy alkalmazás a V-Busz értékesítési csatornájaként is működtetett applikáció, amely bizonyos, a V-Busz által üzemeltetett helyijáratokon használható értékcikkek mobilapplikációval történő vásárlását teszi lehetővé. A vásárláshoz és a használathoz aktív mobil-adatkapcsolat és előzetes regisztráció szükséges. A Közlekedési Mobiljegy működését és használatát leíró információk a Szolgáltató honlapján (www.vbusz.hu) érhetők el.

A mobiljegy és -bérlet esetében az utas felelőssége, hogy a készüléke megfelelő töltöttségi állapotban legyen és mobil adatkapcsolattal rendelkezzen, ennek hiányában az utas más módon (helyszínen vagy elővételben) megvásárolt menetjeggyel jogosult igénybe venni a szolgáltatást.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető díjtermékek az érvényesség kezdete előtt az applikációkból díjmentesen visszaválthatók, amennyiben az adott díjtermék a V-Busz üzletszabályzata szerint visszaváltható.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető díjtermékek cseréje papír alapú díjtermékre (és fordítva) nem lehetséges.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető díjtermékek használata esetén közvetlenül a felszállás előtt a járművek ajtajainál kihelyezett érvényesítő kódot kell beolvasni, a beolvasás után megjelenő képernyőt a járművezető részére fel kell mutatni.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető menetjegyek a vásárlástól számított 1 évig használhatók fel utazásra (függetlenül az árváltozásoktól).

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető kedvezményes bérletjegyek a kedvezményre jogosító eredeti igazolványok együttes használatával érvényesek.

VI.2.2. JEGYKEZELŐ KÉSZÜLÉKEK HASZNÁLATA

A megváltott menetjegyet az utasnak felszálláskor azonnal érvényesíteni kell a felszálláshoz igénybe vett első 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 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. A jegyet egyéb sérülés, manipulálás vagy egy korábbi utazáskor a jegykezelő-készülék által nyomtatott kód érvénytelenné, a későbbiekben fel nem használhatóvá teszi.

VI.2.3. JEGYEK, BÉRLETEK VISSZAVÁLTÁSA ÉS CSERÉJE

A menetjegyek nem válthatók vissza.

A visszaváltás szabályai

Az érvényesség kezdete előtt visszaváltható jegy- és bérlettípusok:

- bérletek
- napijegy

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

A bérletek 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 a bankszámlájára vagy készpénzben kapja meg a visszatérítést.
2. Amennyiben a vásárlás készpénzzel történt, minden esetben készpénzben történik a visszatérítés is. A visszaváltáshoz szükséges:
   - a bankkártyával vásárolt és visszaváltandó értékcikk,
   - Amennyiben van, a vásárláskor 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.
4. A visszatérítés határideje 30 nap.

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

A csere szabályai

A bérletszelvények cseréjét az Ügyfélszolgálaton 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 ha

- kimosták vagy más okból megrongálódott, és emiatt nem használható utazásra,
- elrontották a bérletszelvényen a bérletigazolvány számát,

A csere kezelési költségeit a Díjszabás határozza meg.

Minden olyan esetben, amikor a bérletszelvény kiállításából egyértelműen megállapítható, hogy azt a jegy- és bérletértékesítő munkatárs vagy viszonteladó állította ki tévesen, minden jegy- és bérletértékesítő munkatárs köteles a bérletszelvényt – kezelési díj felszámítása nélkül – szabályosan kitöltött bérletszelvényre cserélni a vásárlás helyén.

A bérletigazolványt ki kell cserélni díj ellenében, 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.

VI.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 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.

Figyelemmel a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítás sajátosságaira, valamint az autóbuszvezető munkaköri feladatainak összetettségére, aki érvényes utazási igazolvány vagy díjmentes utazási jogosultságot igazoló okmány nélkül kísérli meg az utazást, utazási kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, vagy az utazási feltételeket más módon megsérti, a pótdíjfizetési kötelezettség megállapítása vagy az utazásból történő kizárása esetén eredményesen nem hivatkozhat az autóbuszvezető ellenőrzési kötelezettségének elmulasztására.

A jegyellenőrök feladata az utazás tartama alatt, illetve fel- és 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 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, amelyet 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 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 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 jogszabály alapján igazoltatásra jogosult hivatalos személy segítségét veheti igénybe.

A jegyellenőrök jogosultak az ellenőrzés eredményes elvégzése érdekében az autóbuszokat akár két megállóhely között is megállítani, és azokra felszállva ellenőrizni a jegyeket, bérleteket. Rövid időre megtilthatják a jármű ajtóinak kinyitását, valamint a jármű tovább haladását 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 babakocsis vagy kerekesszékes utasoknak az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően számukra kijelölt helyhez legközelebbi ajtónál lehet felszállni, esetükben is a járművezetőnek 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.

A hatályos díjszabás ide vonatkozó pontja az ellenőrzéssel kapcsolatban az alábbiakról rendelkezik:

5.1. A V-Busz jogosult a viteldíj lerovását és az utazási feltételek – amelyeket a társaság köteles közzétenni – betartását ellenőrizni. A viteldíj megfizetésének és a kedvezmények jogos igénybevételének ellenőrzése érdekében az utasnak a jegyet, bérletet és a bérletigazolványt, diákigazolványt, illetve amely fajtáknál engedélyezett a használatuk, a személyi igazolványt, útlevelet vagy a jogosítványt eredetiben a társaság által arra feljogosított személynek ellenőrzés céljából fel kell mutatni, kérésre át kell adni. A díjmentes utazásra jogosító okmányt ellenőrzéskor fel kell mutatni.

5.2. Az ellenőrzésre feljogosított személyek civilben és formaruhában egyaránt ellenőrizhetnek. Az ellenőrzésre a ruházaton elhelyezett, arcképpel és azonosító számmal ellátott kitűző jogosítja fel őket.

5.3. A V-Busz által ellenőrzésre feljogosított személyek jogosultak a bérletigazolvány és/vagy az értékszelvény, illetve a jegy elismervény ellenében történő bevonására, és pótdíjfizetési kötelezettség megállapítására, ha

- az hamisítvány, illetve átírással vagy egyéb módon azt meghamisították,
- a bérlet értékszelvényen feltüntetett igazolvány-, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány-sorszám nem egyezik meg, illetve nem a Díjszabás 3.3 pont előírásai szerinti,
- a bérletigazolványban az arcképet kicserélték, illetőleg megmásították,
- az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- a bérlet oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és a használat jogosságát megállapítani nem lehet,
- ha azzal nem a tulajdonosa utazik,
- jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés gyanúja merül fel.

5.4. A Díjszabás melléklet B) táblázata szerinti pótdíjat köteles fizetni az, aki

- jegy nélkül, érvénytelen vagy kezeletlen jeggyel, érvénytelen bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- olyan bérlettel vagy diákigazolvánnyal, úti okmánnyal utazik, amelyhez tartozó értékszelvényre az igazolvány, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány sorszám, egyéb okmány sorszáma nincs ráírva, vagy a ráírás nem a Díjszabás 3.3. pont előírása szerinti, vagy a bérletigazolvány vagy diákigazolvány nincs érvényesítve,
- kutyát az előírt díj fizetése nélkül szállít,
- a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél, vagy díjmentes utazásra jogosító igazolást, igazolványt, továbbá – díjmentes utazásra nem jogosultak esetében – a személyszállításban használt bérletet nem tudja felmutatni,
- csomagként, kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
- az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be.

5.5. A pótdíj helyszíni kiegyenlítése esetén annak összege a Díjszabás melléklet B) táblázata szerinti. Helyszíni kiegyenlítésnek tekintendő a pótdíj jegyellenőrnél történő megfizetése, melyről a jegyellenőr pótdíjelismervényt/nyugtát köteles adni, továbbá a pótdíjazást követő 2 munkanapon belül, a társaság által kijelölt helyen történő megfizetés, melyről bizonylatot/nyugtát állítanak ki. Amennyiben a pótdíjazás során a jegyellenőr a bérletszelvényt és/vagy bérletigazolványt bevonja,

abban az esetben a bérletbemutatásra, illetve utólagos helyszíni pótdíj 2 munkanapon belüli megfizetésére nincs lehetőség.

5.6. Amennyiben az utas a pótdíjat a helyszínen nem rendezi, a jegyellenőr pótdíjfolyamati eljárást kezdeményez. Ennek során megkéri az utastól a pótdíjazáshoz szükséges természetes személyazonosító adatokat (név, anyja neve, születési hely és idő), valamint lakcímét, amelyeket a pótdíjazott személynek a helyszínen hiteles okmánnyal igazolnia kell. Ezek alapján Tanúsítványt állít ki. A Díjszabásban meghatározott pótdíj összegéről csekket ad át, amelynek átvételét, illetve a személyi adatai közlésének elismerését az utas aláírásával igazolja. Az utas részéről az aláírás megtagadása nem mentesít a pótdíjazás következményei alól. Korlátozottan cselekvőképes utas esetén a pótdíj kezelője a gondviselőt írásban értesíti.

5.7. Abban az esetben, ha az utas a személyi adatainak közlését megtagadja, illetve az 5.4. pontban szabályozott esetekben a bérletigazolványt és/vagy az értékszelvényt, illetve a jegyet felszólítás ellenére nem adja át, lehetőség van a helyszínen rendőri segítséget kérni.

5.8. A Díjszabás melléklet B) táblázata szerint megállapított késedelmi díjat köteles fizetni – az 5.5. pontban meghatározott alappótdíjon felül –, aki tartozását 30 napon belül nem egyenlíti ki.

5.9. Amennyiben az utas olyan bérlettel rendelkezik, amelyik szelvény a pótdíjazás napján és időpontjában érvényes, de az érvényességet igazoló okmányt (érvényes személyi igazolvány, érvényes diákigazolvány, érvényes útlevél, érvényes jogosítvány stb.) jegyellenőrzésnél felmutatni nem tudta, úgy a pótdíjazástól számított 8 munkanapon belül a társaság által kijelölt helyen a bérlet bemutatása esetén a pótdíjfolyamat a Díjszabás melléklet B) táblázata szerint megállapított összegű eljárási díj megfizetése ellenében megszűnik. Nem fogadható el bérletbemutatásra olyan bérlet, amelynek érvényessége a pótdíjazás napján kezdődik.

5.10. Amennyiben az utas díjmentes utazásra jogosult, de jegyellenőrzéskor azt nem tudja igazolni, a pótdíjazástól számított 8 munkanapon belül a társaság által kijelölt helyen a jogosultságot igazoló iratok bemutatása esetén a pótdíjfolyamat a Díjszabás melléklet szerint B) táblázat szerinti eljárási díj megfizetése ellenében megszűnik.

5.11. A pótdíj megfizetésének elmaradása esetén a V-Busz jogosult a pótdíj behajtásával összefüggésben, az 5.9 pont szerinti eljárási díjon felül felmerülő valamennyi költségét adminisztrációs költség formájában az utasra áthárítani.

5.12. Ha az utas a pótdíj megfizetését és személyi adatainak megadását egyaránt megtagadja, illetve az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be, a jegyellenőr rendőri intézkedést kérhet vagy az utast felszólíthatja a közösségi közlekedési jármű elhagyására.

VI.4. PÓTDÍJAZÁS

A jelen 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.

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.

Az utas 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, haladékot kérhet a pótdíj későbbi megfizetésére. Ennek érdekében az adatait egy, a személyazonossága megállapítására alkalmas arcképes igazolványból a jegyellenőr rendelkezésére 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. 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 azonosító számának beírásával és aláírásával hitelesíti.

Az Infotv. 20.§ d) pontja 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 pótdíjkövetelése érvényesítésére irányuló eljárásban felhasználhatja.

A halasztott pótdíjfizetéshez a jegyellenőr pótdíjcsekket és hozzá tartozó tájékoztatót ad át az utasnak, mely csekken a Díjszabásban meghatározott alappótdíj összege, dátuma és a Tanúsítvány azonosító száma is szerepel. Amennyiben az utas megtagadja a csekk és a tanúsítvány átvételét, az nem mentesíti a pótdíjfizetési kötelezettség alól, továbbá a késedelmes pótdíjrendezésnél sem szolgálhat hivatkozási alapul. Az átvett befizetési csekkel vagy helyszíni pótdíj-elismervénnyel a pótdíjazott utas még befejezheti aktuális utazását azon a járművön, amelyiken pótdíjazták. 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. Tanulóbérlettel rendelkezők a bérletszelvényt az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerinti, diákigazolvány helyett kiadott igazolással is bemutathatják (14. életévét betöltött személynél az igazolás csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes). Nem fogadható el bérletbemutatásra olyan bérlet, amelynek érvényessége 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. 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 pótdíjkövetelés utólagos, jogszerű érvényesíthetősége érdekében.

Rendőri adatfelvételnél is adott a lehetőség, hogy a pótdíjat a helyszíni pótdíj megfizetésével rendezzék.

Amennyiben hamisítás gyanúja miatt a jegyellenőrzésre jogosult személy – típustól és kedvezménytől függetlenül – a bérletet, menetjegyet vagy utazási igazolványt a Tanúsítványon külön jelölve bevonja az utastól, és a lefolytatott eredetiségvizsgálat eredménye a hamisítás tényét megállapítja, akkor bérletbemutatásra, valamint helyszíni pótdíj utólagos megfizetésére nincsen lehetőség.

A szolgáltató vagy megbízottja 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 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. 6:193-6:201. §-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.

VI.4.1. A PÓTDÍJ RENDEZÉSÉRE IRÁNYULÓ POSTAI ÉS ELEKTRONIKUS MEGKERESÉSEK KEZELÉSE

A pótdíjtartozás rendezése érdekében fizetési halasztást vagy a pótdíj maximum 3 havi 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. Meghatalmazás minden esetben kizárólag eredeti példányban, az arra vonatkozó alaki, tartalmi kellékek megléte esetén fogadható 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, a jegyellenőrzéssel kapcsolatos reklamáció, kivizsgálási kérelem benyújtására a pótdíjazást követő 3 hónapon belül van lehetőség.

A megkeresés 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.

VII. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A V-Busz köteles az utasokat a menetrendben foglalt feltételek 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 rendeltetésszerűen 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 megállókban vagy szállhat fel a járművekre, illetve szállhat le a járművekről.

Az utas a személyszállítás során nem zavarhatja a közlekedés biztonságát, az utastársak kényelmét és nyugalmát, köteles megóvni a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét. Utazása során köteles 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.

VIII. A KÉZIPOGGYÁSZ, ÉLŐ ÁLLAT, EGYEBEK 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.

VIII.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, valamint köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40x40x200 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 fentiektől 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.

Roller csak összecsukott állapotában szállítható az autóbuszon. Elektromos roller összecsukott állapotban sem 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.

VIII.2. FOGYATÉKKAL ÉLŐ SZEMÉLY KEREKESSZÉKÉNEK ÉS EGYÉB MOZGÁST SEGÍTŐ ESZKÖZÉNEK SZÁLLÍTÁSA

A fogyatékkal élő személy kerekesszékére és egyéb mozgást segítő eszközére (a továbbiakban együtt: eszköz) a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A fogyatékkal élő 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.

VIII.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.

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. A segítő kutyákra az egy járművön 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.

VIII.4. KERÉKPÁR SZÁLLÍTÁSA

Kerékpárt és futókerékpárt szállítani a V-Busz járművein tilos.

IX. A PANASZOK BEJELENTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

Panaszbejelentés lehetőségei:

Szóbeli panasz:

- személyesen a szolgáltató Ügyfélszolgálatán: 8200 Veszprém, Táncsics Mihály utca 39.
- telefonon a szolgáltató Ügyfélszolgálatán: +36 88 220 625

Írásbeli panasz:

- - a Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel a V-Busz Kft. Ügyfélszolgálatán (8200 Veszprém, Táncsics Mihály utca 39.)
- postai úton a szolgáltató központi levélcímén: V-Busz Kft., 8200 Veszprém, Táncsics Mihály u. 39. u. 1.
- a www.vbusz.hu honlapon a „Elérhetőség” menüpont alatt
- elektronikus levélben: info@vbusz.hu

Panaszok kivizsgálása és kezelése

A személyes panaszt azonnal meg kell vizsgálni és lehetőség szerint megoldási javaslattal élni. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz kivizsgálása nem lehetséges, feljegyzést kell felvenni.

A Szolgálató panaszkezelési célból jogosult a telefonhívásokat rögzíteni, illetve szükség esetén bizonyítékként felhasználni, amelyről az ügyfelet az erre vonatkozó előzetes figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással előzetesen tájékoztatja. A telefonbeszélgetés kezdeményezésével, illetve a tájékoztatást követő folytatásával az ügyfél hozzájárul a telefonbeszélgetés rögzítéséhez. A telefonbeszélgetés során rögzített adatokat a Szolgáltató a keletkezéstől számított 5 évig tárolja. Az ügyfél a telefonbeszélgetés során rögzített adatairól tájékoztatást kérhet a Szolgáltatótól. A hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételről készült másolat kezelésére vonatkozóan a Szolgáltató adatkezelési tájékoztatójának 4. pontjában foglalt szabályok az irányadók, mely a Szolgáltató honlapján található. Amennyiben a hívó ügyfél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet személyesen vagy írásban tudja rendezni.

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

Írásbeli panasszal élni az utazást követően legkésőbb annak befejezését követő 3 hónapon belül lehet írásban a szolgáltató elektronikus vagy levelezési címére küldött bejelentéssel lehet. A határidő túllépése jogvesztéssel jár.

A panasznak minden esetben tartalmaznia kell az alábbiakat:

- utas nevét, címét (e-mail címét), telefonszámát,
- utazás időpontját,
- a panasz konkrét körülírását, a bejelentő aláírását,
- a panasz alátámasztásához szükséges dokumentumok másolatát,
- a bejelentő esetleges igényét.
- a panasz kivizsgáláshoz szükséges egyéb iratot, adatot.

Szolgáltató a panaszt kivizsgálja és a beérkezett panaszra a kézhezvételt követően 30 napon belül indokolt, írásbeli választ ad e-mailen vagy postai úton. Amennyiben a panasz kivizsgálására a 30 napos határidő nem elegendő, úgy Szolgáltató erről az utast tájékoztatja. Ebben az esetben a bejelentéstől számított 3 hónapon belül kell írásbeli, indokolt választ adni a bejelentéssel azonos módon.

Szolgáltató kijelenti, hogy a bejelentő adatait kizárólag a panaszbejelentéssel kapcsolatosan kezeli, azt harmadik személyek részére, kivéve a jogszabályban rögzített hatósági, bírósági megkereséseket, nem adja ki, üzleti célokra nem használja fel.

Amennyiben a panasz kivizsgálása során a szolgáltató és a bejelentő között további adatok ismerete válik szükségessé, úgy felek rövid úton is egyeztethetnek (telefonon), illetve Szolgáltató további információkat kérhet írásban a panasz körülményeit illetően.

Intézkedések a panasz alapján:

Ha a kivizsgálás során megállapítást nyer, hogy a panasz jogos, úgy intézkedni kell a jogszerű, illetve a közérdeknek megfelelő állapot helyreállításáról vagy a szükséges intézkedések megtételéről, a feltárt hibák okainak megszüntetéséről, az okozott sérelem orvoslásáról, indokolt esetben a felelősségre vonás - a szolgáltató belső szabályzata szerinti - kezdeményezéséről.

Amennyiben a kivizsgálás során megállapítást nyer, hogy a panasz jogos, így különösen az üzletszabályzat alapján a fogyatékos személyeket megillető segítséget az autóbusz vezető elmulasztja, vagy az egyenlő bánásmód követelményét nem tartja be, vele szemben a kollektív szerződés 26. pontjában (a munkaviszonyra vonatkozó kötelezettségek megszegése) foglalt hátrányos jogkövetkezmények valamelyike alkalmazandó.

A panasz vizsgálatának mellőzése, elutasítása:

Mellőzhető a panasz kivizsgálása:

- névtelen bejelentés esetén – névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyből nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő adatait
- ha a bejelentő a sérelmezett tevékenységről való tudomásszerzéstől számítva a jogvesztő határidő után terjesztette elő panaszát
- ugyanazon bejelentőtől származó ismételt, a korábbival azonos tartalmú bejelentés esetén, kivéve, ha az ügy elintézését nem tartja kielégítőnek és annak felülvizsgálatát kéri.
- amennyiben a bejelentés trágár kifejezést tartalmaz

A V-Busz a Facebook oldalon csak az információkéréseket, észrevételeket kezeli, az egyedi jogsérelmeket tartalmazó panaszok esetén a válaszadást mellőzve automatikusan tájékoztatja az utast a panaszok megtételének tényleges lehetőségeiről.

A panasz elutasítható, ha az a kivizsgálás során alaptalannak minősül.

A panasz elutasítása esetén a Szolgáltató írásban tájékoztatja az ügyfelet, hogy panaszával – annak jellege szerint – milyen szervhez fordulhat.

Az utas panasszal élhet a a Közlekedési és Beruházási Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályánál, mint autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál (a továbbiakban: autóbuszos hatóság).

Panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

Panaszt benyújtani az autóbuszos szolgáltató vagy a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az autóbuszos hatóság által jóváhagyott önálló panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

Az autóbuszos szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani.

5. Jogorvoslati lehetőségek:

Veszprém Megyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztály

Cím: 8200 Veszprém, Kistó u. 1.

Postacím: 8200 Veszprém, Kistó u. 1.

Telefonszám: 88/550-060

Elektronikus levélcím: kmef@veszprem.gov.hu

Fejér Megyei Békéltető Testület (Fejér, Komárom-Esztergom és Veszprém vármegye)

Cím: 8200 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.

Telefonszám: (22) 510-310

Elektronikus levélcím: bekeltetes@fmkik.hu Közlekedési és Beruházási Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság

Cím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.

Levelezési cím: 1442 Budapest, Pf. 89.

Telefonszám: +36 1 373 1479

Elektronikus levélcím: kkef@kbm.gov.hu

Hivatali kapu: EKMKKEF, KRID 569727330 (utaspanasz tétele esetében)

Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) a Panaszkezelési Szabályzatban foglaltak szerint tehetők.

A jegykiadó automatákkal kapcsolatos hiba, illetve a termék hibás vásárlásával kapcsolatos panasz bejelentés a V-Busz Ügyfélszolgálatán lehetséges az Üzletszabályzatban szerepeltetett elérhetőségeken. Amennyiben beigazolódik az ügyfél állítása, a V-Busz a jogosnak ítélt összeget 30 napon belül visszatéríti. 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-Buszt terhelő banki költség a visszatérítés összegét meghaladja, akkor a jogosan járó összeg az elbírálást követő egy éven belül készpénzben (HUF pénznemben) a V-Busz Ügyfélszolgálatán felvehető. Amennyiben az ügyfél bankkártyával vásárolt, a jogos visszatérítést a tranzakció visszafordításával rendezi.

X. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

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

Talált tárgy leadása történhet a járművezetőnél és a V-Busz Ügyfélszolgálatán. Az elveszített tárgyakról 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 telephelyén található forgalmi irodában 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 rokoni kapcsolat fennállásának igazolásával.

A V-Busz a talált tárgyakat három hónapig őrzi meg. Az át nem vett talált tárgyak három hónap után megsemmisítésre kerülnek.

XI. A FELELŐSSÉGVISELÉS SZABÁLYAI

XI.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.

XI.2. FELELŐSSÉGVISELÉS A MEGÁLLÓHELYEN

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

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

XI.3. FELELŐSSÉGVISELÉS ALÓLI MENTESÜLÉS

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

XI.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-Busznak 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.

XI.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 tovább szállításáról 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.

XII. MELLÉKLETEK

XII.1. DÍJSZABÁS

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

1

1.1 A havi bérletek tetszőleges kezdőnappal válthatóak, érvénytartamuk egy hónap, az adott hónap adott napjának (kezdőnapnak) 00:00 órájától a következő hónapnak a kezdőnapot megelőző nap 23:59 óráig érvényesek (beleértve az érvényesség utolsó napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is)A január 29., 30., 31. kezdő érvényességű bérletek február 28., azaz a következő hónap utolsó nap 23:59 óráig érvényesek (beleértve az érvényesség utolsó napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is). Abban az esetben, ha az adott hónap 31-i kezdő érvényességű a bérlet, akkor az érvényesség vége minden esetben a következő hónap utolsó napját megelőző nap 23:59 óra lesz, függetlenül attól, hogy 30 vagy 31 napos a következő hónap.)

1.2 Az arcképes igazolványhoz kötött, teljes árú bérletek csak érvényes általános bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy fényképes jogosítvánnyal, a tanuló bérletek csak érvényes diákigazolvánnyal, a nyugdíjas bérletek csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal, a gyermekeseknek szóló bérletek csak érvényes bérletigazolvánnyal használhatók. A gyermekes havi bérletre való jogosultság feltételeit Veszprém Megyei Jogú Város Önkormányzata Közgyűlésének a települési támogatás keretében nyújtott szociális ellátásokról szóló önkormányzati rendelet állapítja meg.

1.3 Veszprém Kártya birtokosa által igénybe vehető kedvezményes bérletjegy: a kártya birtokosa a hatályos díjszabásban meghatározott kedvezményes áron vásárolhat saját részére bérletet. A díjtermék csak az Ügyfélszolgálaton, regisztrációt követően vásárolható meg saját névre szóló érvényes Veszprém Kártya és saját névre szóló érvényes, veszprémi lakcímet tartalmazó lakcímkártya bemutatása mellett.

1.4 A napijegy a vásárlásakor a vevő kérésének megfelelően feltüntetett naptári nap 0:00 órától 23:59 óráig érvényes. érvényes, beleértve az érvényesség napján közlekedő azon éjszakai járatokat is, amelyek közlekedése átnyúlik a következő naptári napra is). A napijegy az ügyfélszolgálati elővételi pénztárban, mobiljegy alkalmazásban, valamint jegyértékesítő automatában vásárolva érhető el.

1.5 Az 1.1-1.2. pontokban szereplő bérlet- és jegyfajták elővételben is megválthatóak, az érvényesség vásárláskor kerül feltüntetésre. Ezen jegy- és bérletfajtákat elővételben az érvényesség kezdőnapja előtt legfeljebb 30 nappal lehet értékesíteni. A jegyek és bérletek visszamenőleges kezdőnappal nem adhatók ki.

1.6 A menetjegy érvényes egy utazásra, átszállás, útmegszakítás és visszafelé utazás nélkül. Az autóbuszon vásárolt menetjegy érvényessége azonos a menetjegynél feltüntetettekkel.

2.

2.1 A kutyaszállítás díja azonos a menetjegy árával. Díjmentes a kutya szállítása, ha az a kézipoggyász megengedett méretét meg nem haladó, állatok utaztatására alkalmas eszközben történik a 4.1 pontnak

megfelelően.

2.2 A kutya számára napijegy váltható.

2.3 A vakvezető, a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló rendelet szerinti segítő kutya (a megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátva vagy a gazda részére kiállított tanúsítvánnyal) és a rendőrségi kutya szállítása díjtalan.

3.

3.1. A bérletigazolványok kiállításának költsége az utast terheli. A megfelelő bérletigazolvány kiváltása a nyugdíjas és gyermekes bérletek felhasználásához kötelező. A kezelési díjat a Díjszabás C) táblázata tartalmazza. A teljes árú bérletigazolvány érvényessége a rajta feltüntetett időpontig terjed. A bérletigazolványok kiváltásához egy darab 1 évnél nem régebbi, sima hátterű – más célra nem használt – 3,5 cm-es, jó minőségű igazolványkép szükséges, mely készülhet nyomtatóval fotópapírra. A képen más személy(ek) vagy tárgy(ak) nem lehet(nek).

3.2. A bérletigazolványt ki kell cserélni, ha

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

3.3 A bérletszelvényre a bérletigazolvány sorszámát, a diákigazolványon szereplő oktatási azonosítót vagy diákigazolvány sorszámát, illetve amely fajtáknál engedélyezett a használatuk, a személyi igazolvány, útlevél vagy a jogosítvány sorszámát az utasnak, illetve az utas jelzése alapján a bérletjegy kiadójának az értékesítéskor kell nyomtatással rögzíteni hőpapírra nyomtatás esetén. Más típusú bérletjegy esetén az azonosító számot az első utazás megkezdése előtt az utasnak, vagy gondviselőjének tollal, el nem távolítható tintával, olvashatóan kell ráírni. A hibás, tévesen megadott sorszámot javítani nem szabad, a bérletszelvényt a V-Busz kijelölt értékesítési helyein ki kell cseréltetni.

3.4 A bérletek csak érvényességük kezdete előtt válthatóak vissza a 3.1 pont szerint megállapított kezelési díj ellenében.

3.5 Az elveszett, eltulajdonított vagy megsemmisült jegyeket és bérleteket a V-Busz nem pótolja.

3.6 A vásárlás időpontjához képest visszamenőleges utazási jogosultság nem szerezhető

4

4.1 A helyi közösségi közlekedési eszközökön minden utas a tömegét és méretét tekintve – külső segítség igénybevétele nélkül – saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, a saját, valamint a többi utas mozgását nem akadályozó kézipoggyászt (tárgyat) szállíthat díjtalanul, az Üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel. A kisállatszállításra a 2.1 pont alapján vonatkozó díjmentesség csak akkor vehető igénybe, ha az a kézipoggyász megengedett méretét meg nem haladó, állatok utaztatásra alkalmas eszközben történik.

5

5.1 A V-Busz jogosult a viteldíj lerovását és az utazási feltételek – amelyeket a társaság köteles közzétenni – betartását ellenőrizni. A viteldíj megfizetésének és a kedvezmények jogos igénybevételének ellenőrzése érdekében az utasnak a jegyet, bérletet és a bérletigazolványt, diákigazolványt, illetve amely fajtáknál

engedélyezett a használatuk, a személyi igazolványt, útlevelet vagy a jogosítványt a társaság által arra feljogosított személynek ellenőrzés céljából fel kell mutatni, kérésre át kell adni. A *díjmentes* utazásra jogosító okmányt ellenőrzéskor fel kell mutatni.

5.2 Az ellenőrzésre feljogosított személyek civil és formaruhában egyaránt ellenőrizhetnek. Az ellenőrzésre a ruházaton elhelyezett, arcképpel és azonosító számmal ellátott kitűző jogosítja fel őket.

5.3 A V-Busz által ellenőrzésre feljogosított személyek jogosultak a bérletigazolvány és/vagy az értékszelvény, illetve a jegy elismervény ellenében történő bevonására, és pótdíjfizetési kötelezettség megállapítására, ha

- az hamisítvány, illetve átírással vagy egyéb módon azt meghamisították,
- a bérlet értékszelvényen feltüntetett igazolvány-, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány-sorszám nem egyezik meg, illetve nem a 3.3 pont előírásai szerinti,
- a bérletigazolványban az arcképet kicserélték, illetőleg megmásították,
- az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- a bérlet oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és a használat jogosságát megállapítani nem lehet,
- ha azzal nem a tulajdonosa utazik,
- jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés gyanúja merül fel.

5.4 A Díjszabás B) táblázata szerinti pótdíjat köteles fizetni az, aki

- jegy nélkül, érvénytelen vagy kezeletlen jeggyel, érvénytelen bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- olyan bérlettel vagy diákigazolvánnyal, úti okmánnyal utazik, amelyhez tartozó értékszelvényre az igazolvány, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány sorszám, egyéb okmány sorszáma nincs ráírva, vagy a ráírás nem a 3.3 pont előírása szerinti, vagy a bérletigazolvány vagy diákigazolvány nincs érvényesítve,
- kutyát az előírt díj fizetése nélkül szállít,
- vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél, vagy díjmentes utazásra jogosító igazolást, igazolványt, továbbá – díjmentes utazásra nem jogosultak esetében – a személyszállításban használt bérletet nem tudja felmutatni,
- csomagként, kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
- az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be,
- Veszprém Kártyával vásárolható kedvezményes bérlet esetén saját névre szóló érvényes Veszprém Kártya nélkül utazik.

5.5 A pótdíj helyszíni kiegyenlítése esetén annak összege a Díjszabás B) táblázata szerinti. Helyszíni kiegyenlítésnek tekintendő a pótdíj jegyellenőrnél történő megfizetése, melyről a jegyellenőr pótdíjelismervényt/nyugtát köteles adni, továbbá a **pótdíjazást követő 2 munkanapon belül**, a társaság által kijelölt helyen történő megfizetés, melyről bizonylatot/nyugtát állítanak ki. Amennyiben a pótdíjazás

során a jegyellenőr a bérletszelvényt és/vagy bérletigazolványt bevonja, abban az esetben a bérletbemutatásra, illetve utólagos helyszíni pótdíj 2 munkanapon belüli megfizetésére nincs lehetőség.

5.6 Amennyiben az utas a pótdíjat a helyszínen nem rendezi, a jegyellenőr pótdíjfolyamati eljárást kezdeményez. Ennek során megkéri az utastól a pótdíjazáshoz szükséges természetes személyazonosító adatokat (név, anyja neve, születési hely és idő), valamint lakcímét, amelyeket a pótdíjazott személynek a helyszínen hiteles okmánnyal igazolnia kell. Ezek alapján Tanúsítványt állít ki. Az e mellékletben meghatározott pótdíj összegéről csekket ad át, amelynek átvételét, illetve a személyi adatai közlésének elismerését az utas aláírásával igazolja. Az utas részéről az aláírás megtagadása nem mentesít a pótdíjazás következményei alól. Korlátozottan cselekvőképes utas esetén a pótdíj kezelője a gondviselőt írásban értesíti.

5.7 Abban az esetben, ha az utas a személyi adatainak közlését megtagadja, illetve az 5.4 pontban szabályozott esetekben a bérletigazolványt és/vagy az értékszelvényt, illetve a jegyet felszólítás ellenére nem adja át, lehetőség van a helyszínen rendőri segítséget kérni.

5.8 A Díjszabás B) táblázata szerint megállapított **késedelmi díjat köteles fizetni** – az 5.5 pontban meghatározott alappótdíjon felül –, **aki tartozását 30 napon belül nem egyenlíti ki.**

5.9 Amennyiben az utas olyan bérlettel rendelkezik, amelyik szelvény a pótdíjazás napján és időpontjában érvényes, de az érvényességet igazoló okmányt (érvényes személyi igazolvány, érvényes diákigazolvány, érvényes útlevél, érvényes jogosítvány stb.) jegyellenőrzésnél felmutatni nem tudta, úgy a pótdíjazástól számított 8 munkanapon belül a társaság által kijelölt helyen a bérlet/érvényességet igazoló okmány bemutatása esetén a pótdíjfolyamat a Díjszabás B) táblázata szerint megállapított összegű eljárási díj megfizetése ellenében megszűnik. Nem fogadható el bérletbemutatásra olyan bérlet, amelynek érvényessége a pótdíjazás napján kezdődik.

5.10 Amennyiben az utas díjmentes utazásra jogosult, de jegyellenőrzéskor azt nem tudja igazolni, a pótdíjazástól számított 8 munkanapon belül a társaság által kijelölt helyen a jogosultságot igazoló iratok bemutatása esetén a pótdíjfolyamat a Díjszabás B) táblázat szerinti eljárási díj megfizetése ellenében megszűnik.

5.11 A pótdíj megfizetésének elmaradása esetén a V-Busz jogosult a pótdíj behajtásával összefüggésben, az 5.9 pont szerinti eljárási díjon felül felmerülő valamennyi költségét adminisztrációs költség formájában az utasra áthárítani.

5.12 Ha az utas a pótdíj megfizetését és személyi adatainak megadását egyaránt megtagadja, illetve az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be, a jegyellenőr rendőri intézkedést kérhet, vagy az utast felszólíthatja a közösségi közlekedési jármű elhagyására.

6

6.1 Az utazási kedvezmények körét – a gyermekeseknek szóló havi bérlet és a kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérelt kivételével – a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet szabályozza.

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

6.3 Az önkormányzat települési támogatás keretében nyújtott szociális ellátásokról szóló rendeletében meghatározott igazolással rendelkezők számára a V-Busz által kijelölt helyeken „gyermekes” bérletigazolványt állítanak ki, amelynek érvényessége hat hónapig, de legfeljebb a juttatás folyósításának

időtartamáig tart. Az igazolvány a lejáratkor a jogosultság fennállása vagy a jogcím megváltoztatása esetén meghosszabbítható, amelyhez a jogosultság ismételt igazolása szükséges. A meghosszabbított érvényesség is legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig terjedhet. A „gyermekes" bérletigazolvány meghosszabbítására a kiállítástól számított legfeljebb 4 alkalommal van lehetőség, annak lejárta után új bérletigazolványt kell kiállíttatni. A „gyermekes" bérletigazolvány kiállítása díjmentes.

6.4 A „gyermekes bérletigazolvány annak lejárata után, ha az abban használt, gyermekeseknek szóló bérletszelvény érvényességének kezdőnapja azzal azonos, a bérletszelvény érvényességének végéig még jogszerűen használható.

6.5 Kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérletet válthatnak azok a veszprémi állandó lakcímmel rendelkező nyugdíjasok, akik a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet szerint nyugdíjasbérlet váltására jogosultak, és akiknek a nyugdíja a mindenkor öregségi teljes nyugdíj legkisebb havi összegének négyszeresét nem haladja meg. A kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérletet az arra jogosultak kizárólag személyesen, a V-Busz üzletszabályzatában kijelölt helyen, a jogosultság tételes igazolása mellett vásárolhatják meg. A kedvezményes nyugdíjas negyedéves bérlethez kapcsolódó további felhasználási és utazási feltételek a nyugdíjas havi bérlethez kapcsolódó szabályozással megegyeznek.

6.6 A V-Busz – üzletpolitikájának megfelelően – az e mellékletben meghatározott díjakból

a) kedvezményt nyújthat, amennyiben a kedvezmény miatti várható keresletnövekedés összességében bevételi többletet eredményezhet, vagy

b) mennyiségi kedvezményt adhat, amennyiben az értékesítés költségeinek csökkenése meghaladja a mennyiségi kedvezményekből származó bevételkiesést,

c) kedvezményt biztosíthat új vagy népszerűsíteni kívánt értékesítési csatornákon keresztül történő vásárlásokra.

Díjszabás

Érvényes 2026. november 1-től

A termékek ára a személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény alapján az általános forgalmi adót tartalmazó mértékben kerül meghatározásra. A pótdíjak mértékét a táblázatban feltüntetett díjak képezik.

A) A V-BUSZ által működtetett személyszállítási közszolgáltatások járatain érvényes termékek ármeghatározása:

	[Ft]
a) egy utazásra érvényes menetjegy ára	450
b) egy utazásra érvényes menetjegy ára az autóbuszvezetőnél vásárolva	800
c) napijegy ára	2 000
d) teljes árú havi bérlet ára	9 750
e) teljes árú havi bérlet Veszprém Kártyával	7 800
f) gyermekes havi bérlet ára	700
g) tanuló havi bérlet ára	700
i) nyugdíjas havi bérletára	3 850
h) nyugdíjas havi bérlet Veszprém kártyával	2 700

B) Pótdíjak

	[Ft]
a) Pótdíj mértéke	18 000
b) Pótdíj a helyszínen fizetve	12 000
c) Késedelmi díj mértéke	18 000
d) Pótdíj járműszennyezés esetén	7 000
e) Eljárási díj bérlet, érvényességet igazoló okmány, jogosultságot igazoló iratok utólagos bemutatása esetén	2 500

C) Egyéb díjak

	[Ft]
a) Kezelési díj	400