



BUDAPESTI
KÖZLEKEDÉSI
KÖZPONT

A BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2013. május 23. napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

**a Nemzeti Közlekedési Hatóság az IP/PM/NS/A/135/3/2013. számú
határozatával**

Budapesti Közlekedési Központ
Zártkörűen Működő Részvénytársaság
cégjegyzékszám: 01-10-046840
ikt.szám:

cím: 1075 Budapest, Rumbach Sebestyén u. 19-21.
telefonszám: +36 1 999 9493
fax: +36 30 774 1001
web: www.bkk.hu
e-mail: bkk@bkk.hu

Előjegyzés az Üzletszabályzat közlekedési hatóság jóváhagyása nélküli módosításairól

sorszáma	száma	módosítás kelte	érvényességének kezdete
1.	-	2012.06.29.	2012.07.01.
2.	-	2012.07.27.	2012.08.01.
3.	-	2012.09.17.	2012.09.17.
4.	-	2012.12.30.	2013.01.01.

**Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól
közlekedési hatóság jóváhagyásával**

sorszáma	száma	módosítás kelte	érvényességének kezdete
1.	IP/PM/NS/A/135/3/2013.	2013.05.16.	2013.05.23.
2.			
3.			
4.			
5.			

Tartalomjegyzék

Bevezetés	5
I. Általános rész	5
I.1. Jogi háttér	5
I.2. Fogalomtár.....	6
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása	11
I.4. A BKK tevékenységének és feladatainak ismertetése, a BKK és a Szolgáltatók kapcsolata.....	11
II. Díj ellenében végzett személyszállítási közszolgáltatások köre	13
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)	13
III.1. Utazáshoz való jog.....	13
III.2. A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés létrejötte	14
III.3. A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés hatályba lépése	15
III.4. A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés megszűnése	15
III.5. Magatartási szabályok.....	16
III.6. Egyes tömegközlekedési ágazatokra vonatkozó kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok	17
III.6.1. Hév.....	17
III.6.2. Hév pótló autóbusz	18
III.6.3. Fogaskerekű	18
III.6.4. Metró, földalatti	18
III.6.5. Mozgáskorlátozottaknak nyújtott midibusz szolgáltatás	18
III.6.6. Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás.....	19
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok.....	20
IV.1. Utastájékoztatás	20
IV.2. A személyszállítási közszolgáltatás teljesítése	23
IV.3. A BKK utasokkal történő kapcsolattartás szempontjából fontosabb szervezeteinek elérhetőségei	25
V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos részletes szabályok	25
V.1. A BKK által értékesített jegyek, bérletek, bérletigazolványok típusai	26
V.1.1. Jegyek	26
V.1.2. Bérletek	31
V.1.3. Bérletigazolványok	33
V.2. Jegyvásárlás, jegykezelés, időkorlátos jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje	37
V.2.1. Jegyvásárlás	38
V.2.2. Jegykezelő készülékek használata	39
V.2.3. Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje	40
V.3. Jegyellenőrzés	43

V.4. Pótdíjazás, méltányosság	45
V.4.1. Pótdíjazás	46
V.4.2. A pótdíj mérséklése, méltányossági kérelmek.....	48
VI. Felek jogai és kötelezettségei	49
VII. A kézipoggyász és élő állat, valamint kerékpár szállításának részletes szabályai ..	50
VII.1. Kézipoggyász (ideértve gyermekkocsi és kerekesszék) szállítása	50
VII.2. Élő állatok szállítása.....	51
VII.3. Kerékpár szállítása	51
VII.3.1. Hév	52
VII.3.2. Hév pótló autóbusz.....	52
VII.3.3. Fogaskerekű (60-as villamos)	52
VII.3.4. Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás	52
VII.3.5. Villamos, autóbusz és trolibusz.....	53
VII.3.6. Metró és földalatti	53
VIII. Utaspanaszok, bejelentésének és kezelésének részletes szabályai	53
IX. Talált tárgyak kezelése	55
X. Felelősségviselés szabályai	56
X.1. Felelősségviselés a járművön.....	56
X.2. Felelősségviselés a megállóhelyen	56
X.3. Felelősségviselés alóli mentesülés.....	57
X.4. Utas felelőssége	57
X.5. Egyéb felelősségre vonatkozó szabályok.....	57
Melléklet: A BKK díjszabása	57

Bevezetés

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: BKK), másrészt pedig a BKK által szervezett fővárosi személyszállítási közszolgáltatási hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak. Az Üzletszabályzatban feltüntetésre kerülnek azon jogok és kötelezettségek is, amik a BKK-val közszolgáltatási szerződést kötött közlekedési szolgáltatók (a továbbiakban: Szolgáltató) és az utasok között létrejövő személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek.

I. Általános rész

I.1. Jogi háttér

A BKK 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 vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2007. október 23-i, 1371/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény;
- a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény;
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Itv.);
- a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény;
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXCV. 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 igénybevételenek szabályairól szóló 121/2012. (VI. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: menetdíj támogatási rendelet)
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.)
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- a légi-, a vasúti és a vízi közlekedési balesetek és egyéb közlekedési események szakmai vizsgálatáról szóló 2005. évi CLXXXIV. törvény;
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: igazolványrendelet)

- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet (a továbbiakban: kedvezményrendelet)
- a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009. (XII. 1.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban: vasúti korm. rendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- az 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 közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelet;
- a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet;
- a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.7.) Korm. rendelet;
- Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Kijelölő rendelet).

A BKK működésére vonatkozó fontosabb szerződések:

- Budapest Főváros Önkormányzata és BKK közötti 2012. április 27-én kelt, feladat-ellátásról és közszolgáltatásról szóló keret-megállapodás;
- az Sztv. alapján a helyi személyszállítási közszolgáltatásnak az önkormányzat közigazgatási határán kívülre történő kiterjesztése tárgyában kötött az agglomerációs önkormányzatokkal és/vagy a közlekedésért felelős minisztériummal háromoldalú megállapodások;
- közlekedési szolgáltatókkal kötött személyszállítási közszolgáltatási szerződések.

I.2. Fogalomtár

agglomeráció: Budapest és a vonzáskörzetébe tartozó azon települések, amelyeknek a területén a BKK szervezésében személyszállítási közszolgáltatás történik

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

alternatív utazási lehetőség: az úti cél más, az utas számára megszokottól eltérő járatokkal történő elérése

alvállalkozó: a BKK vagy a Szolgáltató alaptevékenységét a vele kötött alvállalkozói szerződés alapján, saját eszköz- és/vagy személyállománnyal, az alvállalkozási szerződésben meghatározott feltételekkel végző másik szolgáltató

arckép nélküli bérlet: igazolvány (bérletigazolvány, személyi igazolvány vagy kártya formátumú jogosítvány) nélkül használható, átruházható éves bérletfajta

átszállójegy: jegy, amely egy utazásra és egy átszállásra jogosít meghatározott időintervallumon belül: összesen 90 percig, átszállástól számított 60 percig; a metróhálózaton és az éjszakai járatokon ettől eltérő az érvényessége

bejárási ellenőrzés: jegyellenőrök és/vagy biztonsági őrök által a metróállomások, valamint egyes hév állomások bejáratainál, továbbá a peronon, a lépcső vagy mozgólépcső előtt végzett ellenőrzési tevékenység (a peronzár vonalon belül), melynek során az utazási jogosultságot kontrollálják

bérletbemutató: a Díjszabásban meghatározott ama lehetőség, ami alapján a pótdíjazottnak módja van arra, hogy bizonyos időn belül és meghatározott feltételek teljesülése mellett az érvényes értékszelvényt, igazolványt, mérsékelt pótdíj megfizetése mellett bemutassa

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

bérlet: a Díjszabásban meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes díjtermék, amely az arckép nélküli bérlet kivételével kizárólag bérletigazolvánnyal (teljes árú bérlet esetében bérletigazolvány, személyi igazolvány vagy kártya formátumú vezetői engedély egyikével), tanulók esetében diákigazolvánnyal, vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerinti, erre a célra kiadott igazolással együtt használható

bérletszelvény: a bérlet papír alapú megtestesülési formája

csúcsidőszak:

- forgalmi csúcsidőszak: a közlekedés legfrekvenciáltabb időszakát határozza meg, amikor a legtöbb utaznak és a legtöbb jármű közlekedik – hétköznap 6.30 - 9.30 óra között és 15.00 – 18.00 óra között
- pénztári csúcsidőszak: amikor a legtöbb bérletet vásárolják, minden hónap 1-10-e között

Díjszabás: Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK közötti feladat-ellátási és közszolgáltatási szerződésnek a nettó menetdíjakat, pótdíjakat és díjalkalmazási feltételeket

tartalmazó melléklete alapján meghirdetett BKK díjszabás, amely jelen üzletszabályzat mellékletét is képezi

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

fogyatékkal élő személy vagy csökkent mozgásképességű személy: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez

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

gyűjtőjegy: kedvezményes áron forgalmazott vonaljegyek tömbje, amely az utas által szétbontható és a szelvények a vonaljeggyel egyenértékűként használhatóak. Csak tömbben árusítható!

helyszíni pótdíj: a Díjszabásban meghatározott, az alap pótdíj összegénél alacsonyabb pótdíjrendezési lehetőség, melynek megfizetésére az ellenőrnél van lehetőség

helyszínen váltott vonaljegy: az előre váltott vonaljegy áránál magasabb összegért megvásárolható jegytípus, amely az utazás helyszínén (járművön) történő megváltás lehetőségével kínál többet az előre váltott vonal-, átszálló-, gyűjtő-, metrószakasz- és környéki jegyeknél, vagy a Díjszabásban meghatározottak szerint kizárólag e jegytípussal vehető igénybe egy szolgáltatás

honlap: a BKK és partnerei (utasok, ügyfelek, érdeklődők, stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány, (www.bkk.hu)

járat: vasúti jármű (metró, villamos, fogaskerekű vasúti jármű, elővárosi vasúti jármű), vagy trolibusz, autóbusz, illetve vízi jármű a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése

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

környéki autóbusz vonalszakasz: a BKK által megrendelt személyszállítási közszolgáltatások autóbuszjáratainak a főváros közigazgatási határán kívüli olyan szakaszai, amelyek a Díjszabásban saját díjrendszerrel rendelkeznek

környéki bérlet: környéki autóbusz vonalszakaszokon a környéki településeken használható bérletfajta, többféle konstrukcióban létezik (helyi, 5 km-es és 10 km-es)

környéki jegy: környéki autóbusz vonalszakaszokon használható jegyfajta, többféle konstrukcióban létezik (teljesárú és az utazási kedvezményrendelet szerinti kedvezményes)

közforgalmú menetrend: kihirdetett (nyilvános) szolgáltatási előírás, amely a közlekedési rendet határozza meg, tartalmaznia kell a járművek közlekedésének útvonalát, állomásait, és megállóhelyeit, a közlekedés időszakát és időpontját, amikor a járművek a megállóhelyekről indulnak és oda érkeznek

közigazgatási határ: Budapest területének a vonzaskörzetébe tartozó települések területével érintkező és az állami földnyilvántartás által meghatározott határvonala

közlekedési hálózat: azon útvonalak és kötöttpályás közlekedési vonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik

közlekedésszervező: A Kijelölő rendelet alapján Budapest közlekedésszervezői feladatainak ellátására kijelölt gazdasági társaság, a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: BKK)

közlekedési szolgáltató: a BKK-val közszolgáltatási szerződést kötött, személyszállítási közszolgáltatási tevékenységet végző gazdálkodó szervezet, emellett a közlekedési szolgáltatónak lehet olyan személyszállítási szolgáltatása, amelyek nem tartozik a közszolgáltatás körébe (például: sikló, libegő), vagy bár közszolgáltatás, de nem a BKK-val szerződött annak végzésére (a továbbiakban: Szolgáltató)

közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló személyszállítási szolgáltatás, amely meghatározott menetrend (térbeli viszonylatokon és időbeli paraméterek) szerint, szabályozott ár ellenében történik

megállóhely: tömegközlekedési (autóbusz, trolibusz, villamos, fogaskerekű, hév, hajó, sikló, libegő) megálló, állomás: a tömegközlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a tömegközlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, amely, ha kiépítése (így járdasziget jellege, korlátokkal való ellátása stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik, a megállót, állomást jelző táblától a járda területéből:

- autóbusz, trolibusz járműveknél csuklós jármű esetén 2 m széles és 18 m hosszú, egyéb jármű esetén 2 m széles és 12 m hosszú, kettős megálló esetén 2 m széles és 36 m hosszú terület, hármás megállóhely esetén 2 m széles és 54 m hosszú terület,
- villamos járműveknél 2 m széles és 55 m hosszú terület,
- hév (elővárosi vasúti) járműveknél 2 m széles és 120 m hosszú terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utas-váróhely.

Hajó (vízi jármű) esetében a kikötőponton, a bejáróhid és a csatlakozó partszakasz az utcabútorokkal (pl. esőbeálló, kerékpártámasz), együttesen a hajóállomás teljes területét képezik.

menetjegy: a személyszállítási szerződést és hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződést igazoló érvényes dokumentum

metróhálózat: a metró (M2, M3) és a földalatti (M1) vonalai

metrószakaszjegy: olyan jegy, amely érvényes a metróhálózat vonalain a Díjszabásban meghatározott feltételekkel

összvonalas bérlet: a BKK által megrendelt személyszállítási közszolgáltatások autóbusz (ideértve a környéki autóbusz vonalszakaszokat is), villamos, trolibusz, metróhálózat, fogaskerekű, elővárosi vasút (hév) járatainak teljes hosszán, valamint - külön jogszabályok alapján - az országos közforgalmú vasutak kijelölt vonatainak és a helyközi autóbuszvonalak kijelölt járatainak Budapest közigazgatási határán belüli vonalszakaszain, továbbá munkanapokon a hajójáratokon érvényes bérletfajta

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

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

peronzár-vonal: a metróhálózat bejáratainál és egyes hév, villamos állomásokon felfestett vonal, melynek átlépése az utazás megkezdésének vagy befejezésének minősül (az átlépés irányától függően)

piktogram: szemléltető jellegű, általában külön jelmagyarázat nélkül és nemzetközileg is közérthető ábra, amely a szöveges formában adott információt helyettesíti vagy egészíti ki

pótdíj: az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban előírt külön díj. A pótdíj késedelmes megfizetése esetén - azon felül - a Díjszabásban meghatározott késedelmi díj és külön eljárási díj is felszámításra kerül

szakaszhatár: az egyes jegy- és bérletfajtákra vonatkozóan a jelen Üzletszabályzat Díjszabási mellékleteiben meghatározott érvényességi határ

személyszállítási közszolgáltatás: közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás

személyszállítási szolgáltatás: vasúti járművel (metróval, villamossal, fogaskerekű vasúti járművel, elővárosi vasúti járművel, valamint siklóval, libegővel), vagy trolibusszal, autóbusszal, illetve vízi járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

szolgáltatás: az utazóközönség személyszállítási közszolgáltatással történő eljuttatását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi), értékesítési és utas-tájékoztatási tevékenységek sora, beleértve a személyszállítási közszolgáltatás rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utas-kommunikáció, információ, észrevétel, stb.)

talált tárgy: a Szolgáltató járművein, valamint a közösségi közlekedést kiszolgáló területeken és egyéb, a BKK által üzemeltetett területeken megtalált tárgyak

tömegközlekedés: lásd személyszállítási közszolgáltatás,

utas: aki a BKK-val szerződést köt és az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel, illetve aki a BKK-val közszolgáltatási szerződésben álló Szolgáltatók által nyújtott személyszállítási szolgáltatásokat igénybe veszi

ügyfél: mindazon természetes, vagy jogi személy, aki a BKK-val szemben valamilyen jogot érvényesít vagy érvényesíteni kíván, illetőleg kötelezettséggel tartozik

üzemidő: az a napi időintervallum, amelyben a BKK által szervezett személyszállítási közszolgáltatás egy adott viszonylaton az utasok által igénybe vehető

úrjegy: A hév jegyellenőr a vonaton történő jegyváltáskor állíthatja ki. Az úrjegy vonaljegy, teljes árú, 50 % vagy 90 % kedvezményű hév kiegészítő menetjegy és menettérti jegy adható ki, de egyszerre csak egy jegyfajtára. A hév forgalmi személyzete (hév jegyellenőr) minden olyan esetben kiállíthatja, amikor a rendelkezésére álló jegyekből az utast nem tudja kiszolgálni. Az úrjegy egy vagy több személy egyszeri utazására, szükség esetén pedig pótdíj elismervény helyett is kiállítható

vágányzár: kötőtpályás vonalakon végzett pálya-karbantartási, építési, vagy egyéb munkálatok idején hatályba lépő forgalomkorlátozás

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

viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a Díjszabásban meghatározott ár

vonaljegy: jegy, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes. A metróhálózaton belül átszállásra is jogosít

I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

A BKK Üzletszabályzatának módosítása a buszkorm. rendelet alapján a Nemzeti Közlekedési Hatóság, mint piacfelügyeleti szerv jóváhagyó határozatának kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a BKK. teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://www.bkk.hu>) a hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő 5 napon belül. Az Üzletszabályzat megtekinthető a BKK által üzemeltetett jegy- és bérletpénztárakban, Pótdíjazási irodában, valamint a BKK Ügyfélszolgálatán.

I.4. A BKK tevékenységének és feladatainak ismertetése, a BKK és a Szolgáltatók kapcsolata

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 21. § (1) bekezdése szerint a tömegközlekedés tekintetében ellátásért felelős önkormányzatok egyes, a törvényben meghatározott feladataik teljesítését az adott önkormányzat meghatározó befolyása alatt álló korlátolt felelősségű társaság vagy részvénytársaság formájában, vagy az irányítása alatt álló költségvetési szervként működő közlekedésszervezőnek adhatják át. A mindenkor hatályos törvényi felhatalmazás alapján a Fővárosi Önkormányzat a Kijelölő rendelettel a BKK-t

(1072 Budapest, Rumbach S. u. 19-21.) Budapest területére vonatkozóan közlekedésszervezőnek jelölte ki.

A Kijelölő rendelet alapján 2012. május 1-jétől a BKK szervezi meg a fővárosi tömegközlekedést, a közlekedési szolgáltatókkal kötött közszolgáltatási szerződések megkötésével biztosítja a tömegközlekedés működését, végzi a jegy- és bérletértékesítést, a bevételek beszedését valamint a jegy- és bérletellenőrzést, és az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet. A BKK e tevékenységét – 2012. július 1-jétől az Sztv. alapján – az érintett településekkel és/vagy a közlekedésért felelős minisztériummal kötött szerződések szerint, az eddig Budapesti Közlekedési Zrt. (továbbiakban: BKV) által működtetett elővárosi autóbusz- és vasúti vonalakon is ellátja (a továbbiakban együttesen mindezt fővárosi tömegközlekedésnek nevezzük).

A BKK kialakítja a teljes fővárosi tömegközlekedési hálózatot, a menetrendet, szervezi a forgalmat, kiválasztja és szerződést köt a hálózaton személyszállítási közszolgáltatást nyújtó Szolgáltatókkal, és értékesíti a jegyeket, bérleteket a teljes hálózatra vonatkozóan. A BKK által értékesített jegyek és bérletek a hálózaton személyszállítási közszolgáltatást nyújtó bármelyik Szolgáltató járműveire érvényesek, vagyis a BKK a jegyek, bérletek értékesítésével az utasok számára a fővárosi tömegközlekedési hálózat vonatkozásában hálózat rendelkezésre-bocsátási szolgáltatást nyújt.

A fentieknek megfelelően az utas által igénybe vett személyszállítási szolgáltatás teljesítését 2012. május 1-jétől kezdődően két jogviszony szabályozza:

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

A BKK Üzletszabályzatában foglalt valamennyi kikötés a BKK és az utas között létrejövő hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés részét képezi, kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat valamely rendelkezése kifejezetten olyan utalást tartalmaz, miszerint az Üzletszabályzatban szereplő adott rendelkezés az utas és a BKK-val szerződött Szolgáltató közötti jogviszonynak, a személyszállítási szerződésnek a részét képező kikötés. Azon rendelkezéseket, amelyek az utas és a BKK-val szerződött Szolgáltató közötti jogviszonynak, a személyszállítási szerződésnek a részét képező kikötésnek minősülnek, a jelen Üzletszabályzat tájékoztató jelleggel tartalmazza, annak érdekében, hogy az utas a személyszállítási közszolgáltatás teljesítésére vonatkozó valamennyi feltételt megismerhesse, azonban eme kikötések kapcsán

bekövetkezett esetleges szolgáltatói szerződésszegésekért, a személyszállítási szerződés teljesítéséért a BKK az utas irányába nem tartozik felelősséggel.

A BKK felhívja az utasok figyelmét arra, hogy a BKK jelen Üzletszabályzata a Szolgáltatók mindenkor hatályos üzletszabályzatával együtt nyújt teljeskörű tájékoztatást a személyszállítási közszolgáltatás feltételeiről. A BKK Üzletszabályzata a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződésre vonatkozó feltételeket, az utasok és a BKK jogait és kötelezettségeit tartalmazza teljes körűen.

II. Díj ellenében végzett személyszállítási közszolgáltatások köre

A BKK az utasok számára kizárólag személyszállítási közszolgáltatásokhoz kapcsolódóan nyújt hálózat rendelkezésre bocsátási szolgáltatást. A fővárosban elérhető további személyszállítási szolgáltatásokat (sikló, libegő, Csepel-Soroksár átkelő hajó, továbbá különjáratok, szerződéses járatok) az egyes Szolgáltatók üzletszabályzata tartalmazza.

Személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járatokkal végzett vasúti, vízi vagy közúti közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás. A BKK által szervezett menetrend szerinti személyszállítás a szolgáltatás teljesítésével érintett Szolgáltató saját üzletszabályzata, a BKK jelen Üzletszabályzata és az Üzletszabályzat mellékletét képező Díjszabás alapján vehető igénybe.

III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a BKK-val szerződött Szolgáltatók által nyújtott személyszállítási közszolgáltatásokat igénybe vehetik. A fejezetben foglaltak, mind a hálózat rendelkezésre-bocsátási, mind pedig a személyszállítási szerződésnek a részét képezik. Az az utas, aki az alábbiakban felsorolt tilalmak bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból kizárható (a kizárást akár a Szolgáltató, akár a BKK dolgozói foganatosíthatják), és vele szemben a BKK a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés megszegése jogcímén – a Díjszabásban foglaltak szerint – pótdíjazást kezdeményezhet.

III.1. Utazáshoz való jog

A közforgalmú személyszállítási közszolgáltatás és az annak igénybevételét elősegítő létesítmények igénybevétele valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül elérhető, ha:

a) az utas a BKK Üzletszabályzat, továbbá a személyszállítási közszolgáltatást ténylegesen teljesítő Szolgáltató üzletszabályzata feltételeit elfogadja, és

b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járáttal lehetséges.

A BKK-val szerződött Szolgáltató a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

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

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult. Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a Szolgáltató – legalább a legközelebbi megfelelő állomásig vagy megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani.

III.2. A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés létrejötte

A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés az utas és a BKK között, illetve a személyszállítási szerződés az utas és a Szolgáltató között akkor jön létre, amikor az utas a jegyet vagy bérletet a BKK-tól megvásárolja, átveszi, vagy ha az utas jogszabály rendelkezése vagy a közlekedési szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási igazolvány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, amikor a járműre utazási céllal felszáll, illetve ahol van peronzár-vonal, ott a peronzár-vonalat átlépi.

Ezek a jogviszonyok akkor is létrejönnek, ha az utas a Szolgáltatók járművein érvénytelen jeggyel vagy bérlettel, illetve érvénytelen utazási jogosultságot igazoló dokumentummal, vagy ezek nélkül kíséri meg az utazást. Utazásnak minősül már a peronzár-vonal átlépése is azokon a helyeken, ahol ez kialakításra, felfestésre került.

A hálózat rendelkezésre bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés csak együttesen jogosítja fel az utast a személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére.

Mindkét, a fentiekben ismertetett jogviszony, vagyis mind a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés, mind a személyszállítási szerződés írásba foglalt szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. Azzal, hogy az utas az előzőekben ismertetett cselekedeteivel, ráutaló magatartással a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződést és a személyszállítási szerződést létrehozza, egyben változtatás nélkül elfogadja, és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti mind a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés, mind a személyszállítási szerződés szerinti összes kötelezettségét, azzal a tartalommal, ahogyan ezt a BKK Üzletszabályzata, illetve a Szolgáltatók saját üzletszabályzatai meghatározzák.

Az utas a jelen pontban ismertetett mindkét jogviszony, tehát a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés együttese alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. A jelen Üzletszabályzat szerint utazásra jogosult személy a Szolgáltató részére a személyszállítási szerződés teljesítéséért további díjat semmilyen jogcímen nem köteles fizetni.

III.3. A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés hatályba lépése

A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés az utas és a BKK között attól az időponttól hatályos, amikor az utas a jegyet vagy bérletet a BKK-tól megvásárolja, átveszi, vagy ha az utas jogszabály rendelkezése vagy a közlekedési szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási igazolvány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, amikor a járműre utazási céllal felszáll, illetve ahol van peronzár-vonal, ott a peronzár-vonalat átlépi.

A személyszállítási szerződés az utas és a szolgáltatást ténylegesen teljesítő Szolgáltató között attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a Szolgáltató menetrend szerint közlekedő járművére, illetve ahol van peronzár-vonal, ott a peronzár-vonalat átlépi.

III.4. A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés megszűnése

A hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés megszűnik:

- ha az utas által megvásárolt jegy vagy bérletszelvény érvényessége bármely okból megszűnik, vagy a bérletszelvényhez kapcsolódó bérlet, egyéb utazási igazolvány érvényét veszti,
- ha az utas a megvásárolt jegyet vagy bérletet a BKK Üzletszabályzata rendelkezései szerint visszaváltja;
- ha a megvásárolt jegy, bérlet, egyéb utazási igazolvány elvesz, megsemmisül (megsemmisülésnek tekintendő a jegy, bérlet, egyéb utazási igazolvány épségét érintő rongálódás)

- ha az utast a BKK vagy a Szolgáltató az utazásból kizárja.

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor:

- az utas a céljának megfelelő állomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte, illetve az állomás területét a peronzár-vonal kifelé irányuló átlépésével elhagyja;
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a Szolgáltató vagy a BKK ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárja.

III.5. Magatartási szabályok

A jelen pontban rögzített magatartási szabályokat az utas a BKK és a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatás igénybe vétele során köteles betartani, ezek a feltételek mind a hálózat rendelkezésre-bocsátási, mind a személyszállítási szerződés részét képezik, és megsértésük esetén pótdíjazási eljárás az utas az utazásból kizárható.

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

Tilos a járműveken, valamint a metróhálózat, a hév és a fogaskerekű utasforgalmi területein:

- „az ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés után a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni, kivételt képeznek az utasok által nyitható ajtók abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontrollámpa visszajelzi,
- a járművek ablakán kihajolni, vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni,
- fagyaltatni, ételt és italt fogyasztani,
- rádió vagy egyéb hangot adó készülék olyan hangerőn történő hallgatása, amely a többi utast zavarja.
- görkorcsolyázni, gördeszkázni,
- kerékpározni (a BKK utasforgalmi területein a gyalogos közlekedés megengedett, ide értve a kerekesszéket és a babakocsit is),
- a hajó kikötése előtt a hajóhidra lépni, valamint az úszóművön (ponton) tartózkodni,
- kéregetni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt, vészféket vagy ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni;
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában tartózkodni,
- kutyát szájkosár nélkül szállítani (az élő állat szállítással a VII. fejezet foglalkozik),

- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a BKK és a Szolgáltató tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a megállóban, végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utas-tájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállóban, végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni.

A dohány tv. alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni

a) közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben,

b) közösségi közlekedési eszközön,

c) munkahelyen,

d) közterületnek minősülő

da) a gyalogosforgalom számára nyitva álló aluljárókban és egyéb, zárt légtérű közforgalmú közlekedő összekötő terekben, valamint közterületi játszótereken, továbbá a játszóterek külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül,

db) a közforgalmú vasúti szolgáltatás nyújtására szolgáló vasúti üzemi létesítmények és a vasúti pálya tartozékainak személyforgalom számára megnyitott területein, közösségi közlekedési eszköz igénybevételének céljából létesített, illetve erre kijelölt megállóban, várakozó helyen, illetőleg helyiségben, valamint nyílt légtérű megálló, várakozó hely esetén annak külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül, azzal, hogy ha a dohányzási korlátozás alá tartozó terület külső határvonala nem állapítható meg egyértelműen, akkor a dohányzás a megállót vagy várakozó helyet kijelölő táblától vagy más jelzéstől számított 5 méteres sugarú körnek megfelelő körzetben tilos.

III.6. Egyes tömegközlekedési ágazatokra vonatkozó kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok

Az előző pontokban rögzített utazási feltételeken és magatartási szabályokon túlmenően a jelen pontban rögzített magatartási szabályokat az utas a BKK, mint a BKK-val szerződött Szolgáltató által az alábbiakban felsorolt járműveken nyújtott személyszállítási közszolgáltatás igénybe vétele során köteles betartani (a jelen pontban rögzített valamennyi szolgáltatást a BKK nyújtja). Ezek a feltételek az utas és a BKK között létrejött személyszállítási szerződésnek, továbbá a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződésnek egyaránt a részét képezik, megsértésük esetén az utas az utazásból kizárható.

III.6.1. Hévíz

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében ismertetettek mellett az ott felsoroltaknál nagyobb méretű, de legfeljebb 1 db 100x100x200 cm méretet meg nem haladó poggyász („túlméretes tárgy”) a kocsik piktogrammal megjelölt peronján szállítható díjfizetés ellenében. A viteldíj mértéke a teljes árú menetjegy árával azonos. Nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja. Kerékpár a VII.3.1. pont szerint szállítható.

A hévíz területén vagy kezelésében lévő mozgólépcsőkre a III.6.4. pontban felsorolt szabályok érvényesek.

III.6.2. Hév pótló autóbusz

Kerékpár a VII.3.2. pont szerint szállítható.

III.6.3. Fogaskerekű

Kerékpár a VII.3.3. pont szerint szállítható.

III.6.4. Metró, földalatti

A mozgólépcsőt az utasok saját felelőségükre használhatják. A fellépést követően folyamatosan kell kapaszkodni, ügyelve arra, hogy a kéz ne kerüljön a mozgólépcső gumikorlátja alá.

A mozgólépcsőn lehetőleg jobb oldalon kell utazni, és a bal oldalt szabadon kell hagyni a haladó utasok számára. A kisgyermeket javasolt a babakocsiból kivéve, kézben vinni.

Kutya csak felemelve szállítható. Súlyosabb testű kutyával az állomáson szolgálatot teljesítő személyzetnek történő bejelentés után, a tartalékban lévő – álló – mozgólépcsőt kell igénybe venni, amennyiben ez lehetséges.

Fogyatékkal élő személy és kísérője/kísérői jogosultak – az állomási személyzet előzetes tájékoztatása után, szükség esetén a segítségüket kérve – az üzemképes (le nem zárt) álló mozgólépcsőt használni.

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében felsoroltakon kívül nem szabad:

- a szerelvény megállása előtt a biztonsági sávra lépni,
- a mozgólépcső vészleállítóját, illetve a peronon lévő vészkapcsolót indokolatlanul működtetni,
- a mozgólépcsőre leülni, a haladási iránnyal ellentétesen közlekedni, ugrálni,
- a mozgólépcső gumikorlátján kézipoggyászt szállítani,
- a mozgólépcső balusztrádján (a mozgólépcsőket elválasztó sávon) bármilyen tárgyat ledobni, arra csomagot helyezni.

A mozgólépcsőkre vonatkozó szabályokat valamennyi mozgólépcsőn, és a Szolgáltató által üzemeltetett valamennyi közlekedési terület mozgólépcsőin be kell tartani, a metrón kívüli területeken is.

A metróhálózat állomásain a peronzár-vonalon kívül tartózkodó utas is köteles betartani az állomásokra vonatkozó magatartási szabályokat és tilalmakat.

III.6.5. Mozgáskorlátozottaknak nyújtott midibusz szolgáltatás

Mozgáskorlátozott személyek és – ha van kísérőjük – személyenként egy fő kísérő számára a BKV speciális szolgáltatást nyújt háztól-házig történő szállítást biztosító, úgynevezett taxi-rendszerben üzemelő autóbuszjáráttal.

A szolgáltatás igénybe vételét az arra jogosult személynek előzetesen telefonon jeleznie kell a BKK ez ügyben illetékes diszpécserének a +36-70-390-3414-es telefonszámon.

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

III.6.6. Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás

Biztonsági okokból nem szabad a bejáróhídra és a kikötőpontra lépni a hajó kikötése előtt. A hajó kikötése előtt és menet közben a hajóról kiszállni, kiugrani, a vízbe ugrani szigorúan tilos. Nem szabad a hajón vagy a kikötőpontonon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni.

A BKK kifejezetten felhívja az utasok figyelmét arra, hogy a szolgáltatást ellátó hajókon katasztrófa esetére mentőeszközként mentőpadok, mentőbóják és mentőövek kerülnek elhelyezésre. Ezen mentőeszközök használatával a segítséget a mentőeszközökbe kapaszkodva lehet bevárni. Ezért a hajót csak azok az utasok vegyék igénybe, akik fizikai állapotukból kifolyólag a hajókon elhelyezett mentőeszközök használatára képesek.

Kézipoggyász, élő állatok és kerékpár szállítását a VII. fejezet tartalmazza. Élő állatok és kerékpár szállításához jelen pontban tárgyalt díjszabási eltéréseket figyelembe kell venni.

A hajó igénybe vételére minden nap a Díjszabásban előírt jeggyel van lehetőség. A jegy érvényes a vonal teljes hosszán, átszállás és/vagy útmegszakítás (járműről történő leszállás), visszafelé utazás nélkül. További egy darab jeggyel lehet kutyát, illetőleg kerékpárt szállítani. A BKK által kibocsátott további jegyek és bérletek közül a Díjszabásban rögzített díjtermékek használhatóak, ezek azonban kizárólag csak a munkanapokon közlekedő hajójáratokon érvényesek. Az itt kifejezetten hivatkozottakon kívül az Üzletszabályzatban említett más jegyek, bérletek, utazási igazolványok a hajójáratra nem érvényesek, azon nem használhatóak. A mindenkor hatályos jogszabályok alapján ingyenes utazásra jogosultak a hajójáratokat munkanapokon és munkaszüneti (vagy pihenő-, ünnep-) napokon is díjmentesen vehetik igénybe.

A BKK felhívja az utasok figyelmét, hogy abban az esetben, ha egy járat műszaki, technikai vagy egyéb okok miatt kimarad, a hajózási útvonalon a BKK nem szervez pótlást, tekintettel arra, hogy a hajójáratok által bejárt útvonallal érintett állomások részben vagy egészben azonos útvonalon számos szárazföldi alternatív tömegközlekedési eszközzel és járáttal elérhetőek. Jégzajlás, vagy más okok miatt a hajójárat által érintet Duna-szakaszra vonatkozóan elrendelt részleges vagy teljes hajózási zárlat, vagy korlátozások idején a hajójáratok üzemeltetése pótlás nélkül szünetel. A szünetelésről, annak előrelátható időtartamáról és az elérhető alternatív közlekedési eszközökről az utasokat az állomásokon, a BKK honlapján és a BKK utastájékoztatási rendszerein keresztül a IV. fejezet előírásai szerint tájékoztatni kell.

IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok

IV.1. Utastájékoztatás

Az előre tervezett utas-tájékoztatási feladatokat a BKK látja el. Ennek keretében a BKK gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, illetve gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK a Szolgáltatók által működtetett járatok menetrendjével, a hálózat felépítésével és a járatokkal, átszállási kapcsolatokkal összefüggő tájékoztatást nyújt az utasoknak elektronikus és nyomtatott formában (az egyes megállóknban), továbbá a jegy- és bérletrendszer felépítésével, az egyes díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást is nyújt, mint jegy- és bérletértékesítő. A BKK biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a BKK az autóbusz-állomásokon, a járművekben, a jegypénztárakban és a honlapján az utazási feltételeket közzéteszi.

A BKK által végzett utas-tájékoztatás módozatai, és megjelenési formái:

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

- a BKK honlapján (www.bkk.hu)
- a BKK Ügyfélszolgálatán,
- a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálata (volt FŐVINFORM) honlapján (www.bkk.hu/bkkinfo vagy www.fovinform.hu)
- információs táblákon,
- egyéb média információkon keresztül.

b) szóbeli tájékoztatás:

- a BKK Ügyfélszolgálatán,
- a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálata (volt FŐVINFORM) telefonszámain (tel.: +36 1 317-1173, fax: +36 1 317-8288),
- a járműveken található hangosbemondókon keresztül, valamint
- a nagyobb csomópontokba, frekventált megállóknba telepített kihangosítókon keresztül.

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

Díjszabás ügyében

A mindenkor érvényes díjszabást részletesen a BKK és a Szolgáltató a honlapján közzéteszi, valamint a jegypénztáraknál kivonat formájában is kifüggeszti.

A járművek, viszonylatok azonosítása

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

A járművön

- kívül nyomtatott táblával vagy elektronikus kijelzővel,
- belül statikus eszközzel vagy elektronikus kijelzővel a járatszám mellett feltüntetésre kerül az összes vagy a soron következő megállóhely, és lehetőség szerint az átszállási kapcsolatok, fontosabb turisztikai célpontok is.

A viszonylatok menetrendjével, útvonalával kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken lévő menetrendekben és tájékoztatókban,
- a BKK honlapján (előre látható menetrendi változásokat legalább 14 nappal előre tesz közzé),
- a BKK Ügyfélszolgálatán keresztül,
- a BKK és a BKV kérésre tájékoztatást nyújt a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a vasúti szolgáltatások elérhetőségéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről, valamint tájékoztatják a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket a vonat felszereltségéről.

A megállóhelyek neveivel kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken,
- a járműveken a statikus vagy elektronikus utas-tájékoztató eszközökön,
- a BKK honlapján (a menetrendek részeként, a feltöltött utas-tájékoztatói részen),
- az Ügyfélszolgálaton keresztül,

A tájékozódást segítő piktogramok megtalálhatók

- járműveken,
- megállóhelyeken, állomásokon,
- a BKK honlapján.

Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók

- a megállóhelyeken és esetenként a járműveken,
- a BKK honlapján, és
- a BKK Ügyfélszolgálatán.

Jegy- és bérletpénztárak (viszonteladók) nyitva tartási idejéről az információ a BKK honlapján érhető el.

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni

- a BKK honlapján,
- a BKK Ügyfélszolgálatán lehetséges.

Utazási feltételek teljes terjedelemben megtekinthetők

- a BKK Üzletszabályzatában,
- a Szolgáltatók üzletszabályzataiban;
- a BKK honlapján,

- a BKK Ügyfélszolgálatán.

Az Utazási feltételek kivonata megtalálható a

- a járműveken,
- a metróhálózat állomásain,
- egyéb utasforgalmi területeken.

BKK Üzletszabályzata megtekinthető a

- a BKK honlapján,
- a BKK Ügyfélszolgálatán.

A Szolgáltatók üzletszabályzatai

- a Szolgáltatók honlapján érhetők el.

A rendkívüli helyzetekben érvényesülő forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállóknban, peronokon vagy állomásokon történő) utas-tájékoztatást a Szolgáltató adja meg az utasoknak.

A BKK a vasút-, trolibusz- és az autóbusz-állomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, kikötőben, valamint a személyszállító vasúti járművek, trolibuszok, az autóbuszok és a hajók, kompok belterében, a vasút-, trolibusz- és az autóbusz-állomáson, hajóállomáson és megállóhelyen található berendezések, a személyszállító vasúti járművek, trolibusz, autóbusz, és a hajók, kompok, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az Itv. szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni.

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

a) a vasút-, hajó-, trolibusz- és az autóbusz-állomás és megállóhely bejáratánál,

b) a személyszállító vasúti járműre, hajóra, trolibuszra és az autóbuszra való felszállásra szolgáló peronoknál, valamint

c) a személyszállító vasúti járművön, hajón, trolibuszon és az autóbuszon

figyelemfelhívó jelzést és ismertetést elhelyezni az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelés, valamint a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, a felvétel tárolásának helyéről, a tárolás időtartamáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvénynek az érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről.

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

A rögzített kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 16. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell. Felhasználásnak minősül, ha a

rögzített kép-, illetve hangfelvétel bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra vagy bíróság, hatóság részére ilyen eljárás során benyújtásra kerül.

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

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

IV.2. A személyszállítási közszolgáltatás teljesítése

A Szolgáltató menetrend szerint közlekedtetni a közforgalmú személyszállítást végző és esetleges szerződéses járatát egyaránt. 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 közbenső állomásokat és 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 csatlakozási, átszállási lehetőségeket,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat,
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól,
- a BKK a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az Üzletszabályzatban meghirdetett módon is tájékoztatja,
- a menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a BKK az utazóközöniséget 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja.

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

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a BKK kötelezően tájékoztatja az utazni szándékozókat a megváltozott közlekedésről. A kiterjedt közlekedési hálózatnak köszönhetően a BKK a legtöbb esetben képes úgy szervezni a fővárosi tömegközlekedést, hogy alternatív útvonalak igénybevételével az utasok úti céljukat elérhessék. Ha nem az autóbusz-hálózatban következik be olyan esemény, amely az érintett

járat(ok) menetrend szerinti forgalmát, az útvonal egy részének használatát lehetetlenné teszi, a BKK a lehető legrövidebb időn belül intézkedik a pótlásról. Ezekben az esetekben többnyire nem biztosítható, hogy a pótló autóbuszok kapacitása, sűrűsége elérje a helyettesített közlekedési eszköz által biztosított minőségi paramétereket, valamint egyes esetekben a pótlás az eredeti útvonaltól kényszerűségből eltérhet, megállót vagy megállókat kihagyhat.

Kötőtpályás ágazatoknál előforduló zavaroknál – amennyiben lehetséges – a BKK arra törekszik, hogy az eredeti járműtípussal tartsa fenn a forgalmat, még csökkentett teljesítménnyel, ill. párhuzamos buszpótlás esetén is.

A BKK a pótlást Budapesten az akadály felismerése után legkésőbb 15 percen belül kezdi megszervezni. A pótlás megvalósulása a forgalmi viszonyoktól és távolságtól (pl. Budapest közigazgatási határán kívüli területek) nagymértékben függ. A más járattal nem pótolható utolsó jármű indításáról azonban ebben az esetben is intézkedik.

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

A járatok 15 percet elérő vagy meghaladó késése esetén az utas kérésére a késésről, valamint annak okáról és időtartamáról a BKK igazolást ad.

Az utas a késésigazolást a BKK Ügyfélszolgálatán vagy a BKK által üzemeltetett jegy- és bérletpénztárakban kérheti.

A HÉV-szerelvények 15 percet meghaladó késése esetén az utas kérésére a késésről, valamint annak okáról és időtartamáról igazolás kerül kiadásra az alábbiak szerint.

Az igazolást az utas igényelheti:

- személyesen az Ügyfélszolgálaton,
- személyesen a BKK által üzemeltetett jegy- és bérletpénztárakban
- telefonon,
- faxon,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

- az utazás pontos időpontja (nap, óra),
- útvonal, irány,
- pontos név és postacím vagy fax szám.

A kiállított igazolást az Ügyfélszolgálat munkatársai személyesen adják át, illetve postai úton, vagy faxon keresztül küldik meg az utas részére.

A vasúti korm. rendelet alapján a Vtv. hatálya alá tartozó, helyi működési engedéllyel rendelkező vasúti járművek (metró, MFAV, villamos, fogaskerekű, sikló, libegő), illetve a buszos korm. rendelet alapján az autóbuszos személyszállító engedéllyel rendelkező autóbuszok, valamint a trolibuszok késése esetén a késésről igazolás nem kerül kiadásra.

IV.3. A BKK utasokkal történő kapcsolattartás szempontjából fontosabb szervezeteinek elérhetőségei

Ügyfélszolgálat

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.

bkk@bkk.hu

Telefon: 06-1-258-4636 (06-1-BKV-INFO billentyű kombináció)

Személyes ügyfélfogadás:

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

Nyitva tartás:

hétfő, kedd 8.00-17.00,

szerda 8.00-17.00,

csütörtök, péntek 8.00-15.00 óráig,

szombat, vasárnap zárva.

Talált tárgyakkal kapcsolatos ügyek:

Budapest VII., Akácfa utca 18.

Nyitva tartás:

hétfő 8.00-20.00, keddtől csütörtökig 8.00-17.00,

péntek 8.00-15.00 óráig,

szombat, vasárnap zárva.

Központi Jegy- és bérletpénztár

Budapest VII., Akácfa utca 15.

Telefon: 06-1-461-6500 / 11-128

Nyitva tartás: hétfőtől péntekig 7:00-15:30 óráig szombaton, vasárnap és ünnepnapokon zárva

Pótdíjkezelésért felelős szervezeti egység

Levelezési cím: 1051 Budapest, Pf. 200/A.

potdijkezeles@bkv.hu

Telefon: 06-1-461-6500/11-140, 11-019, 11-513

Személyes ügyfélfogadás (Pótdíjazási iroda):

Budapest VII., Akácfa utca 22. („Pótdíjazási ügyek intézése” táblával jelölt helyiségben)

Nyitva tartás:

hétfőtől péntekig 7.00-20.00 óráig,

szombaton (szombati munkarend szerinti napokon) 8.00 – 14.00 óráig,

vasárnap zárva.

V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos részletes szabályok

A jelen fejezetben hivatkozott valamennyi menetjegyet, bérletet, bérletigazolványt a BKK árusítja, illetve bocsátja ki, a Díjszabásban meghatározott ellenérték fejében. Az utasok által fizetett ellenérték a BKK bevételeit képezi. A jelen fejezet rendelkezései a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződés részét képezik.

A Szolgáltatók által üzemeltetett járművekre előreváltott vonal- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal (a teljes árú bérletek esetében bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal vagy kártya formátumú vezetői engedély egyikével) vagy diákigazolvánnyal (ennek hiányában az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazolással, amely 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes), arckép nélküli bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak, vagy ha a járművön a jegyváltás biztosított. Amennyiben az utas jegy vagy bérlet, érvényes utazási igazolvány nélkül, vagy érvénytelen jeggyel, bérlettel vagy utazási igazolvánnyal száll fel bármely járműre (vagy lépi át a peronzár-vonalat), úgy ez az utas részéről szerződés nélküli igénybevételnek minősül. A szerződés nélküli igénybevétel jogkövetkezménye az utas számára az Üzletszabályzat V.4. pontja szerinti pótdíjazás és az V.4.1 pont első bekezdésében, az ott írt feltételek bekövetkezése esetén az utazásból történő kizárás. Az utazásból történő kizárás foganatosítására a BKK jegyellenőrzést végző munkatársai is jogosultak.

A BKK 2013. december 31-ig köteles elfogadni a BKV által kibocsátott jegyeket és bérleteket, illetve a 2012. december 31-éig kibocsátott BKK-s jegyeket.

A díjtalan utazásra jogosultak körét minden esetben a kedvezményrendelet, a Díjszabás, illetve egyéb jogszabály határozza meg.

Valamennyi jegyet, bérletet, bérletigazolványt (teljes árú bérlet esetében bérletigazolványt, személyi igazolványt vagy kártya formátumú vezetői engedélyt, tanulók esetében a diákigazolványt vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazolást és ezen igazoláshoz 14. életévét betöltött személy esetében a személyi azonosításra alkalmas okmányt) és bérletszelvényt, vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor át kell adni az ellenőrzést végző személynek.

V.1. A BKK által értékesített jegyek, bérletek, bérletigazolványok típusai

A BKK által értékesített, a Szolgáltatók járművein használható jegyek, bérletek, bérletigazolványok a Díjszabásban kerülnek részletesen felsorolásra.

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

V.1.1 Jegyek

Az egyes jegytípusok díjait és alkalmazási feltételeit a Díjszabás tartalmazza.

A BKK által kibocsátott jegyek típusai:

- a) egyszeri utazásra szolgáló jegyek
- b) időtartam érvényességű, korlátlan számú felszállásra jogosító jegyek
- c) hév kiegészítő menetjegyek

a) Egyszeri utazásra szolgáló jegyek

Egy felszállásra (ideértve a gyűjtőjegyet is) vagy egy átszállásra jogosító jegyek, választékukat a Díjszabás tartalmazza. A Díjszabásban meghatározott feltételekkel az autóbusz, villamos, trolibusz, földalatti vasút, metró, fogaskerekű, hajó járatainak teljes hosszán vagy meghatározott szakaszán, valamint az elővárosi vasút (hév) közigazgatási határon belüli vonalszakaszain érvényesek. Az egyes ágazatokra szóló jegyek csak az adott járműfajtán vagy az annak esetleges pótlására biztosított járatokon használhatók.

Az egyszeri utazásra szóló jegyeket a metróállomásokon és olyan hév állomásokon, ahol a felfestett peronzáró vonal előtt fel van szerelve jegyértékesítő készülék, az utazás megkezdése előtt, a peronzár vonalon való áthaladás előtt kell kezelni, a többi közlekedési eszközön felszállás vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesíteni kell a jegykezelő készülékkel. A hajó vonaljáraton használható jegyeket a személyzet kezeli. Az érvényesített jegyet nem szabad másra átruházni, az utazás végéig, illetve a metró vagy hév állomás peronzár vonalának elhagyásáig meg kell őrizni.

Budapest-bérlettel vagy Budapest-jeggyel Budapestről a környéki település irányában történő utazás esetén a környéki helyközi vonaljegy nem kell felszállás után azonnal kezelni, de az érvényesítésnek a közigazgatási határ átlépését megelőzően meg kell történni.

A 2012. december 31-éig megváltott, de fel nem használt környéki 5 km-es vonaljegy és a 2013. első félévéig megváltott, de fel nem használt környéki 10 km-es vonaljegy 2013. december 31-éig jogosít utazásra. Ezt követően 2014. március 31-éig a Központi jegy- és bérletpénztár értékben becseréli (részletesen lásd az V.2.3. Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréjénél).

A környéki 5 km-es és 10 km-es vonaljegyek (felhasználhatóságuk előzőek szerinti ideje alatt) az alábbi távolságra érvényesek:

- A környéki 5 km-es vonaljegy érvényes a Budapesten kívül közlekedő bármely viszonylaton a külső végállomás és a Budapest határán belüli első megálló között Törökbálint kivételével.
- A környéki 10 km-es vonaljegy érvényes a Budapesten kívül közlekedő bármely viszonylaton a külső végállomás és a Budapest határán belüli első megálló között.

A környéki helyközi vonaljegyekre vonatkozó szakaszhatárok a Díjszabásban találhatóak. A környéki 5 km-es és a 10 km-es vonaljegyek szakaszhatárai az azonos távolságra váltott bérlet szakaszhatárával egyeznek meg. A környéki helyközi vonaljegyek kaphatóak 50%-os és 90%-os kedvezményű változatban is, melyeket azok

válthatják, akik a kedvezményrendelet alapján erre jogosultak. A környéki helyközi vonaljegyek (és felhasználhatóságuk ideje alatt a környéki vonaljegyek) helyi közlekedésre nem vehetők igénybe!

A kinegrammal védett, egyszeri utazásra felhasználható jegyek korlátozott ideig használhatók fel. Ezek a jegyek (beleértve a korábban megszűnt kétszeres átszállójegyet és a megszüntetett 20 darabos gyűjtőjegyet is) az alábbiak szerint használhatók fel (ráfizetés nélkül, az éjszakai járatokon is):

- A kinegramos jegyek a rajtuk feltüntetett ár érvényességi ideje alatt és az ezt közvetlenül követő (árváltozás utáni) átmeneti időszakban használhatók fel utazásra. Az átmeneti időszak az árváltozást követő 1 év. Az átmeneti időszakot követő csereidőszakban (az átmeneti időszakot közvetlenül követő 3 hónap) a fel nem használt jegyek értékben becserélhetők a csereidőszakban érvényes áron forgalmazott kinegramos jegyekre.
- Azok a kinegramos jegyek, amelyekre az előző bekezdésben foglaltak azért nem érvényesek, mert korábbi árral rendelkeznek, továbbá az ár vagy évszám nélküli gyűjtőjegy-szelvények 2013. december 31-éig érvényesíthetők, használhatók fel utazásra.

b) Időtartam érvényességű, korlátlan számú felszállásra jogosító jegyek

A korlátlan számú felszállásra jogosító, időtartam érvényességű jegyek választéka a Díjszabásban található.

A Budapest-jegyek érvényesek villamoson, trolibuszon, metróhálózaton, a fogaskerekűn és munkanapokon a hajó vonaljáratokon, a vonal teljes hosszán, autóbuszon és héven, valamint a MÁV-Start meghatározott vonatain és a Volánbusz kijelölt elővárosi járatain Budapest határáig.

A többi korlátlan felszállásra jogosító jegytípus az autóbusz, villamos, trolibusz, földalatti vasút, metró, fogaskerekű járatainak, továbbá munkanapokon a hajó vonaljáratok teljes hosszán, valamint az elővárosi vasút (hév) közigazgatási határon belüli vonalszakaszain érvényes. A kedvezményes csoportos tanulójegy megrendelésének részletes szabályai a BKK honlapján (www.bkk.hu) található meg.

c) Hév kiegészítő menetjegyek

A Budapest közigazgatási határán kívüli vonalszakaszokra érvényes jegytípus.

A kiegészítő hév menetjegy a feltüntetett napon útmegszakítás nélküli egyszeri utazásra érvényes. Menettérti jegyet az oda útra érvényes jegy felmutatásával együtt az érvényesség kezdőnapját követő 3. napon 24 óráig lehet utazásra felhasználni. A tanulók és a jegy- illetve bérletkedvezményre jogosultak hév menetjegye és bérlete csak a kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással együtt érvényes, amit ellenőrzéskor át kell adni. A pénztáros a kedvezmény jogosságát nem vizsgálja, de a korlátozott számban igénybe vehető kedvezmények felhasználását a kedvezményre jogosító igazolványba, utalványba, stb. bejegyzzi (pl. ellátottak utazási utalványa

alapján váltott kedvezményes menetjegy esetében). Egy diákigazolvánnyal egy útra vagy oda-vissza útra csak egy kedvezményes jegy váltható.

A hév menetjegyek és a héven kezelt vonaljegyek érvényesek a következő vonatra történő átszállásra, ha az utas olyan vonattal utazik, ami

- a felszállási helyénél megállt, de a célállomásánál menetrend szerint megállás nélkül áthalad,
- az adott hév vonalon adott viszonylatban történő utazást az esetek többségében közvetlen vonattal, de egyes vonatknál csak átszállással biztosítjuk.

Amennyiben a Budapesten belüli szakaszra nem rendelkezik az utas érvényes jeggyel, illetve bérlettel, a pénztárak a budapesti vonalszakaszra vonaljegyet adnak ki és az utazás idejének megfelelően lebélyegzik, s azok a feltüntetett napon érvényesek egyszeri utazásra. A budapesti vonalszakaszra menettérti jegy nem váltható.

A hév járművekre érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmány nélkül felszállni csak az alábbi esetekben szabad:

- Budapesten kívülre történő utazás, budapesti felszállás esetén:
A kiegészítő hév menetjegy a héven az első jegyvizsgálat alkalmával a hév jegyellenőrnél is megváltható, megnevezve a felszállás helyét. Budapesten belüli szakaszra érvényes jeggyel vagy bérlettel ebben az esetben is rendelkeznie kell utasnak.
- Budapestre történő utazás, Budapesten kívüli felszállás esetén:
Az első jegyvizsgálat alkalmával váltható jegy (a Budapesten belüli szakaszra érvényes viteldíjat is beleértve), megnevezve a felszállás helyét.

Jegykezeléssel kapcsolatos kiegészítő szabályok

Aki egy utazásra szóló jeggyel utazik, annak minden egyes felszállásnál egy új jegyet kell érvényesítenie, kivétel ez alól a metróvonalak közti átszállás esete (itt nem kell jegyet kezelni), az átszállójegy használata (csak a második kezelés után kell új jegyszelvényt felhasználni) és a pótló járműre vagy arról a pótolta viszonylat eredeti járművére történő átszállás.

Az egy utazásra szóló jegyekkel, a hév jegyeket is ide értve, az utazás nem szakítható meg. Nem tekinthető útmegszakításnak a fenti kivételek között említett, metróvonalak közötti átszállás, az egyszeres átszállójeggyel végzett átszállás. Amennyiben egy adott viszonylaton egy adott megállóból egy másik megállóba történő utazás során a végállomáson is át kell utazni (például körjáratok esetében), akkor a jegy érvényességi idején belül az megtehető, nem minősül visszafelé utazásnak. Ugyancsak nem útmegszakítás a menettérti hév jegy esetében az oda- és visszautazás érvényességi időn belül akár különböző napokon történő megkezdése, valamint a hév jegyek használatának leírásánál említett, a menetrend sajátosságaiból eredő kényszerű átszállás.

Speciális eset a forgalmi, műszaki, vagy egyéb okok miatti pótlás, a BKK ez esetben is biztosítja az utazási lehetőséget. Tekintettel a pótlásra, a jegyek, bérletszelvények nem

válthatók vissza. Ilyenkor az eredeti járatot pótló autóbusszokkal helyettesítik, amelynek következtében az utas az eredeti viszonylatról a pótló járatra, vagy arról az eredeti viszonylatra átszállni kényszerül (teljes vonal pótlása esetén értelemszerűen nem merül fel az útmegszakítás kérdése). Ezek az esetek a jegyek használatának szempontjából nem minősülnek átszállásnak, vagy útmegszakításnak.

Ha az előzőekben felsorolt jegyekkel pótló járműre kell átszállni (például járatkimaradás, műszaki hiba, vágányzár, stb. esetén), a már kezelt jeggyel lehet tovább utazni, de a jegyet a másik (pótló) jármű jegykezelő készülékén is érvényesíteni kell a jegy számkocka nélküli végén. Olyan esetekben, amikor egy viszonylat közbülső részét kell pótolni, a második átszállás (az eredeti járatra történő visszaszállás) után a már kétszer kezelt jegyet nem lehet ismételtelen kezelni, így a két végén kezelt jegy érvényesnek tekintendő. Az átszállójegyet ilyen esetben nem kell újra kezelni, mivel mindkét végén számkockával rendelkezik.

Azon kivételes és speciális esetekben, amikor egy vonal(szakasz) kiesésekor a pótlás nem terjed ki az érintett szakasz teljes hosszára, akkor a nem pótolttal párhuzamos menetrendszerű járataink pótló járatnak számítanak, de kizárólag a pótolttal szakasznak megfelelő útvonalon. Az előzőekben felsorolt jegyek kezelésére ilyenkor is az előző bekezdésben ismertetett eljárást kell alkalmazni.

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

A BKK hálózata, illetve a Szolgáltatók személyszállítási szolgáltatásai igénybe vehetők továbbá az alábbi jegyekkel is:

Budapest Kártya

A Budapest Kártya a Budapesti Fesztivál- és Turisztikai Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság terméke, tulajdonosát és egy gyermeket (a kártya használati szabályai szerint) a Szolgáltatók járatainak használatára jogosítja. Trolibuszon, villamoson, metróhálózaton és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, héven és autóbusszon Budapest közigazgatási határáig érvényes a megjelölt időponttól 24, 48 vagy 72 órán keresztül (változattól függően) korlátlan számú felszállásra. A kártyát használat előtt alá kell írni.

Repülőtéri buszjegy

A repülőtéri buszjegy a MÁV-Start menetjegyekhez váltható kiegészítő jegyfajta, amely a 200E és a 900-as vonalon jogosít egyszeri utazásra „Ferihegy vasútállomás” és „Liszt Ferenc Airport 2” megállók között. A repülőtéri buszjegy csak azzal a menetjeggyel együtt érvényes, amelyhez kiadták és csak a MÁV-Start pénztárában váltható. A 200E vagy 900-as autóbusszal történő utazás a vasúti menetjeggyel történő utazás folytatása vagy közvetlen előzménye, így iránya a vasúti menetjegynek megfelelő. Menettérti jegy esetén két Repülőtéri buszjegyet lehet kiszolgálni a két külön irányra. Menettérti jegy esetén egy jegy is kiszolgálható, amelynek iránya tetszőlegesen meghatározható, de csak az előre megjelölt napon érvényes.

Jegyek pótlása

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

V.1.2 Bérletek

Az egyes bérlet-típusok díjait és alkalmazási feltételeit a Díjszabás tartalmazza.

A BKK által kibocsátott bérlet-típusok:

- a) Budapest-bérletek (teljes árú, közoktatási tanuló, felsőoktatási tanuló, nyugdíjas, kisgyerekes) meghatározott időtartamra (éves, szemeszterre szóló, negyedéves, havi, kétheti, kiegészítő heti)
- b) környéki autóbusz-bérletek helyi (teljes árú, tanuló, nyugdíjas) vagy helyközi (teljes árú, kedvezményes) változatban, havi érvényességgel
- c) hév-bérletek távolság alapján (teljes árú, kedvezményes) havi érvényességgel
- d) kerékpár-bérlet havi érvényességgel

Az arckép nélküli bérlet kivételével valamennyi bérlettípus csak a megfelelő igazolvány és az adott időszakra érvényes bérletszelvény együttes használatával jogosít utazásra. A teljes árú bérletszelvényhez használható igazolványok közül az utas szabadon dönthet arról, hogy általános bérletigazolvánnyal, Volán-BKSZ bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal vagy kártya formátumú jogosítvánnyal kívánja bérletét használni. A megfelelő és az utazás idején érvényes igazolvány számának szerepelnie kell a bérletszelvényen.

Tanuló bérletekre 2013. május 1-jétől a diákigazolványon vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazoláson szereplő oktatási azonosítót kell ráírni. Akinek a diákigazolványán nincs oktatási azonosító, az a diákigazolványa számát kell, hogy feltüntesse a bérletszelvényen. A változás miatt nem kell kicserélni azokat a bérletszelvényeket, amelyeken a tanuló érvényes diákigazolványának sorszáma vagy érvényes igazolásának sorszáma szerepel, hanem azok a jogosultság fennállása alatt továbbra is használhatók. Az igazolás 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes.

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

a) Budapest-bérletek

Valamennyi Budapest-bérlet érvényes trolibuszon, villamoson, metróhálózaton, a fogaskerekűn és munkanapokon a hajó vonaljáratokon, a vonal teljes hosszán, autóbuszon, héven, valamint a MÁV-Start meghatározott vonatain és a Volánbusz kijelölt elővárosi járatain Budapest közigazgatási határáig. Az éves összvonalas Budapest-bérlet autóbuszon és héven a vonalak teljes hosszán érvényes.

A Budapest-bérletek teljes árú, közoktatási tanuló, felsőoktatási tanuló, nyugdíjas és kisgyerekes változatban kaphatóak, kivéve a kiegészítő heti, a kétheti, az éves összvonalas

és az arckép nélküli bérleteket (ezekből csak teljes árú változatok léteznek), valamint a csak tanulók által váltható szemeszterre szóló bérletet (amely közoktatásban tanulóknak és felsőoktatásban tanulóknak szóló változatokban kapható). A közoktatási tanuló, felsőoktatási tanuló és nyugdíjas bérleteket a kedvezményrendelet, a kisgyerekes bérletet a Díjszabás alapján erre jogosultak használhatják.

b) Környéki autóbusz-bérletek

A környéki 5 km-es és 10 km-es bérletek teljes árú és kedvezményes változatban, a környéki helyi bérletek teljes árú, tanuló és nyugdíjas változatban válthatóak, havi érvényességgel. A környéki tanuló és nyugdíjas, valamint a környéki 5 és 10 km-es kedvezményes bérleteket a kedvezményrendelet alapján erre jogosultak használhatják.

Tanulók esetében a környéki 5 és 10 km-es bérlet csak a diákigazolványban feltüntetett lakóhely (tartózkodási hely) és az oktatási intézmény vagy a gyakorlati foglalkozás közötti utazásra vehető igénybe. Ha a gyakorlati foglalkozás helyszíne az oktatási intézmény székhelyével nem azonos, a bérletkedvezmény az iskola által kiadott igazolás alapján vehető igénybe erre a viszonylatra. Ha a jogosultság viszonylata az oktatás helyének ideiglenes változása miatt a diákigazolványból nem állapítható meg, azt a tanuló, hallgató az oktatási intézmény által kiadott, az ideiglenes változás időtartamára érvényes külön igazolással pótolhatja.

A környéki bérletekre vonatkozó szakaszhatárokat a Díjszabás tartalmazza.

c) Hév-bérletek

A Budapest közigazgatási határán kívüli vonalszakaszokra érvényes bérlettípus (a hév járművein, a hév jegyellenőrnél bérletszelvény nem váltható).

Tanulók esetében a kedvezményes bérlet a közigazgatási határon kívüli szakaszon csak a diákigazolványban feltüntetett lakóhely (tartózkodási hely) és az oktatási intézmény vagy a gyakorlati foglalkozás közötti utazásra vehető igénybe. Ha a gyakorlati foglalkozás helyszíne az oktatási intézmény székhelyével nem azonos, a bérletkedvezmény az iskola által kiadott igazolás alapján vehető igénybe erre a viszonylatra. Ha a jogosultság viszonylata az oktatás helyének ideiglenes változása miatt a diákigazolványból nem állapítható meg, azt a tanuló, hallgató az oktatási intézmény által kiadott, az ideiglenes változás időtartamára érvényes külön igazolással pótolhatja.

Fogyatékos személyek a bérletszelvényre a személyazonosító igazolványuk (ennek hiányában – 14 éves kor alatt – a diákigazolványuk) számát kell, hogy feltüntessék, de a kedvezmény igénybevételére jogosító igazolást vagy igazolványt is fel kell mutatniuk.

d) Kerékpár-bérlet

A kerékpár-bérlet kerékpár szállítására a Szolgáltató összes, piktogrammal jelzett, arra alkalmas járművén és az előre meghirdetett, kerékpárszállításra is kijelölt hév pótló autóbuszokon jogosít. Amennyiben az utas bérlete, amelyhez a kerékpár-bérletet

felragasztották, valamely viszonylatra nem érvényes, csak saját maga számára kell a megfelelő jegyet, vagy bérletet megváltania. Több havi érvényességű bérletszelvény esetén a már letelt hónapok számával csökkentett darabszámú matrica kerül felragasztásra – kizárólag a kedvezményes éves bérleteknél lehetséges kiválasztani, hogy mely hónapokra vásárol az utas kerékpárberletet. Az ingyenes utazásra jogosultak számára a kerékpárberlet-matrica beragasztására szolgáló űrlapot a kerékpárberletet értékesítő pénztáraink díjmentesen adják ki.

Bérletek pótlása

A megvásárolt bérleteket elvesztésük esetén (ideértve megsemmisülést és eltulajdonítást is) a BKK nem pótolja.

V.1.3 Bérletigazolványok

A BKK bérletpénztárosai a bérletigazolványok kiállításánál a Díjszabás szerint járnak el.

A tulajdonos külső megjelenésében történt jelentős változás esetén javasolt a bérletigazolványt kicserélni (a mindenkorai kezelési díj ellenében). Amennyiben olyan módon megrongálódott a bérletigazolvány, hogy utazásra nem használható, mert a tulajdonosa nem felismerhető, illetve az érvényessége nem állapítható meg, új bérletigazolványt kell készíttetni.

A bérletigazolványok kiállításának díját a Díjszabás határozza meg.

Nyugdíjas bérletigazolvány

A bérletigazolvány érvényességi ideje mindenkor a bemutatott igazolás függvénye, de legfeljebb a Díjszabásban megállapított leghosszabb időtartam lehet.

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

A jegyzői igazolást vagy a "Ellátottak utazási utalványa"-t csak a pénztárnál a BKK bérletigazolvány kiváltásakor, vagy annak érvényesítésekor kell bemutatni személyazonosságának igazolásával együtt. Elvesztett utalványról szóló igazolás bemutatásánál a lakcímet is, utalvány megosztott használata esetén pedig a megosztásra való jogosultságot (házastárs, élettárs esetén a közös lakcímet és az életkort, míg gyám és gyámolt, valamint gondnok és gondnokolt közötti megosztás esetén a gyámsági vagy gondnokolti viszonyt) is igazolni kell. Az utas személyesen kérheti nyugdíjas bérletigazolványa kiállítását, érvényességi idejének meghosszabbítását, de – a jogosultsága előzőek szerint igazolásához szükséges iratok átadásával – ezzel más személyt is megbízhat (külön meghatalmazásra nincs

szükség). A jegyellenőr a nyugdíjas BKK bérletigazolvány és a bérletszelvény együttes érvényességét ellenőrzi.

A nyugdíjas bérlet használatára a kedvezményrendelet és az Sztv. által meghatározott kedvezményezett személyek jogosultak. 2013. március 31-ét követően csak azok a nyugdíjas bérletigazolványok használhatók, amelyeknek a hátoldalán „U” és „J” betű melletti négyzetekben jelölték az érvényesítés alapjául szolgáló igazolást.

Kisgyerekes bérletigazolvány

Budapesti lakcímnek az alábbiak tekinthetők:

- Budapesti állandó lakhely
- Budapesti tartózkodási hely ("ideiglenes lakcím")
- Lakcímként csak "Budapest" szerepel, vagy feltüntetésre kerül valamely kerület száma is (például kisgyerekekkel anyaotthonban lakók esetében), de konkrét utca és házszám nélkül.

A kisgyerekes bérletre való jogosultságot (budapesti lakcím mellett) a juttatásokról a kifizetőhely által ellenjegyzett igazolás, vagy kiadott eredeti igazolás vagy megállapító határozat bemutatásával lehet igazolni személyi azonosításra alkalmas fényképes okmány egyidejű felmutatásával.. A bemutatott határozat, vagy igazolás nem lehet régebbi 6 hónapnál.

A "kisgyerekes" bérletigazolvány érvényessége a Díjszabásban meghatározott időszakra, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig, vagy (ha a tartózkodási hely bejegyzése időkorláthoz van kötve) a tartózkodási hely bejegyzésénél szereplő időpontig tart. A felsorolt 3 határidő közül a legrövidebb kerül figyelembe vételre.

A TGYÁS, GYED, GYES, vagy a GYET folyósítását megállapító határozatból a bérletigazolvány érvényességi idejének megállapításakor az alábbiakat kell figyelembe venni:

- Alapesetben a GYES a gyermek 3. életévének betöltéséig jár. Az ellátás megállapításakor nem lehet egy olyan konkrét időpontot megjelölni, ameddig az ellátás minden körülmények között folyósításra kerül. A kisgyerekes bérletre a jogosultság határidejét a gyermek születési dátumából kell meghatározni, mely adat a megállapító határozatban szerepel. A születési dátumhoz 3 évet hozzáadva és 1 napot levonva adódik az igazolvány érvényesítésének legkésőbbi időpontja. (Például egy 2006. április 20-án született gyermek után 2009. április 19-ét kell figyelembe venni.)
- Ikergyermekes esetén a tankötelessé válás évének a végéig állapítható meg a jogosultság. Például, ha 2009-ben válnak tankötelessé a gyermekek, akkor 2009. december 31-ig. (A gyermek az iskolába lépéshez szükséges fejlettséget legkorábban abban a naptári évben érheti el, amelyben a hatodik életévét augusztus 31-ig betölti, legkésőbb pedig abban a naptári évben, amelyben a nyolcadik életévét augusztus 31. után tölti be.)
- Tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermek esetében a gyermek 10. életévének betöltéséig jár a GYES. Ha a megállapító határozat tartalmazza a betegséget, illetve fogyatékossgot, akkor ez a határidő az irányadó.
- A gyermeknevelési támogatásra (GYET) a jogosultság három vagy több kiskorú gyermek esetében állapítható meg, a támogatás a legfiatalabb gyermek 3. életévének betöltésétől 8. életévének betöltéséig jár.

- A gyermekgondozási díj (GYED) legfeljebb a gyermek 2. életévének betöltéséig jár.
- A terhességi-gyermekágyi segély (TGYÁS) a szülési szabadságnak megfelelő időtartamra jár, ami 168 nap.

A kifizetőhely által kiadott igazolások jellemzően már tartalmazzák a folyósítás várható határidejét, így ha határozat helyett ezt mutatják be, akkor az ebben szereplő dátum az irányadó.

Az igazolvány érvényessége a lejáratkor a jogosultág fennállása esetén meghosszabbítható, amelyhez a jogosultság ismételt igazolása szükséges.

Diákigazolvány és kedvezményes helyi tanuló bérletszelvény használata

Kedvezményes tanulóbérlet igénybevételére jogosultak körét, és a kedvezmény mértékét a kedvezményrendelet és a menetdíj támogatási rendelet, valamint ezek figyelembevételével a Díjszabás határozza meg. A Díjszabás a budapesti helyi személyszállítási közszolgáltatásban megkülönbözteti a „Budapest-bérlet közoktatásban tanulóknak” és a „Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulóknak” nevű bérleteket, míg a környéki helyi tanuló bérlet egységes. A közoktatási bérletet a közoktatásban tanulók használhatják magyar közoktatási diákigazolvánnyal, vagy az igazolványrendelet melléklete szerinti igazolással, míg a felsőoktatási bérletet és a környéki helyi tanuló bérletet a kedvezményrendelet és a menetdíj támogatási rendelet alapján helyi közlekedésben tanuló bérletkedvezményre jogosult valamennyi személy egyaránt használhatja.

Mindezek alapján „Budapest-bérlet közoktatásban tanulóknak” nevű bérlet használatára jogosult

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

A „Budapest-bérlet közoktatásban tanulóknak” nevű bérlet használatára való jogosultság az alábbi iratokkal igazolható:

- Érvényes magyar közoktatási diákigazolvány: az érvényesítő matrica nélkül is érvényes magyar diákigazolvány és a közoktatási (tanévre kiadott) matricával érvényesített magyar diákigazolvány. A diákigazolvány érvényesítő matrica nélkül is érvényes azon tanévet követő év október 31. napjáig, amelyben a tanuló a tanköteles kor felső határát betölti. A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező, jogosult személy is a magyar közoktatási diákigazolvány kiváltásával használhatja.

- A diákigazolvánnyal nem rendelkezők számára a közoktatási intézmény által kiadott, az igazolványrendelet mellékletében meghatározott, diákigazolvány helyett kiadott érvényes igazolás. Külföldi közoktatási intézményben tanulók, ha az igazolásukon csak „külföldi intézményben tanul” bejegyzés van (nem állapítható meg, hogy az intézmény valóban közoktatási intézmény), csak „Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulóknak” nevű bérletet használhatnak.

„Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulóknak” nevű bérlet és környéki helyi tanuló bérlet használatára jogosult

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

A „Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulóknak” nevű bérlet és környéki helyi tanuló bérlet használatára való jogosultság az alábbi iratokkal igazolható

- Érvényes magyar diákigazolvány.
- A diákigazolvánnyal nem rendelkezők számára az oktatási intézmény által kiadott, az igazolványrendelet mellékletében meghatározott, diákigazolvány helyett kiadott érvényes igazolás.
- „Magyar igazolvány” és „Magyar hozzátartozói igazolvány”, amelynek (vagy szükséges esetben: amelyhez kiadott pótfüzetnek) a diákigazolvány melléklete érvényes.
- Külföldi (az EU bármely, Magyarországon kívüli tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban kibocsátott, egységes vagy iskolánként eltérő megjelenési formájú) diákigazolvány és nemzetközi diákigazolvány (ISIC) az alábbi feltételekkel. A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány a magyar állampolgártól és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személytől fogadható el, amennyiben nappali vagy esti tagozatos tanulmányait az EU bármely, Magyarországon kívüli tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban folytatja. (A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány helyett útlevél vagy bármely, személyi azonosításra alkalmas okmány is elfogadható a 16 éven aluli külföldi diákoktól. Magyar állampolgár esetében ez a lehetőség 14 éves korig áll fenn, ugyanakkor a magyar állampolgár 14 éves koráig magyarországi tanulmányok

esetében is használhatja a bérletet diákigazolvány helyett személyi azonosításra alkalmas okmánnyal.)

A legkésőbb 2012. december 31-ei érvényességi kezdettel váltott „Budapest-bérlet tanulóknak” nevű bérletek – amennyiben a kedvezményre való jogosultság (megfelelő tanulói, hallgatói jogviszony) fennáll, érvényességi idejük végéig használhatók, a szelvényeket nem kell az új fajtákra cserélni.

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

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

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 diákigazolvány érvényesítő matrica nélkül is érvényes azon tanévet követő év október 31. napjáig, amelyben a tanuló a tanköteles kor felső határát betölti. Az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazolás 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes.

A megfelelő külföldi és a nemzetközi diákigazolványok a rajtuk feltüntetett érvényességi idő alatt használhatók, az érvényességi idő alatt kezdődő érvényességi idejű tanuló bérlettel pedig legkésőbb az adott diákigazolvány érvényességi idejének utolsó napjától számított egy hónapig lehet utazni. Ha az érvényességi időt csak évvel és hónappal jelölik, akkor az úgy kell tekinteni, hogy az adott hónap utolsó napjáig tart. Ha az adott diákigazolványon nincs lejárat dátum (vagy tanév, félév) jelölve, akkor a kibocsátás dátumától számított 1 évig fogadható el, vagy (jelöléstől függően) a kibocsátás tanévében fogadható el. Ha kibocsátás dátuma (tanéve) sincs jelölve, akkor az adott igazolvány nem tekinthető diákigazolványnak.

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

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

A BKK csak olyan értékcikkekért vállal felelősséget, amelyek pénztáráiban, jegy-automatáiból, a Szolgáltató járművezetőinél vagy hivatalos (a BKK honlapján szerepeltetett) viszonteladóknál kerültek értékesítésre.

Hamis értékcsikkal történő utazás törvénybe ütköző cselekmény, magánokirat hamisításnak számít és a BKK rendőrségi feljelentést tesz minden esetben.

V.2.1. Jegyvásárlás

A BKK az utazni szándékozók részére több értékesítési csatornán keresztül biztosítja a jegyvásárlást. A rendszeresen felülvizsgált nyitva tartási időket és címeket tartalmazó listákat a BKK honlapjának a jegyek, bérletek menüpont alatt, a vásárlási tudnivalók linken belül a vásárlási lehetőségekről tájékoztató részében havi frissítéssel közzéteszi, továbbá a honlapon működő utazástervezőben az útvonal térképes megjelenítésén megjelöli. Átmeneti ideig előfordulhat, hogy a felsorolt tájékoztatások nem a BKK honlapján, hanem a BKV honlapján (www.bkv.hu) érhetőek el.

Jegy- és bérletpénztárak

A BKK Budapest-szerte, nagyobb csomópontokban és az agglomerációban üzemeltet jegy- és bérletpénztárakat annak érdekében, hogy az utazni szándékozók előre megválthassák a számukra legkedvezőbb jegyet vagy bérletet.

Járművezetői jegyárusítás

Járművezetőktől vásárolható, helyszínen váltott vonaljegy a jegyvásárlási lehetőséget hirdető tájékoztatóval ellátott autóbuszokon, villamosokon és trolibuszokon kerül értékesítésre. A helyszínen váltott vonaljegy ára magasabb, mint az elővételben vásárolt. A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni, mert a járművezető váltópénzzel nem rendelkezik.

A 200-as repülőtéri járaton a Budapest 24 órás jegy is váltható.

A jármű személyzete által végzett egyéb jegyárusítás

A hév jegyellenőröknél Budapest 24 órás jegy is váltható.

A hajó vonaljáraton érvényes, egyszeri utazásra szolgáló jegy a hajó személyzeténél is megváltható.

Jegykiadó automaták

Automaták üzemelnek Budapesten és az agglomerációban. Ezek egy része olyan, többféle jegyet is árusító jegyautomata, mely modern érintőképernyős készülék és a vonaljegy mellett metrószakaszjegyet, Budapest 24 órás jegyet, Budapest 72 órás jegyet is árusít. Ezen automaták egy részénél érmével, papírpénzzel és bankkártyával is lehet fizetni, másik változatuknál érmével és papírpénzzel. Ezek az automaták a forgalmasabb csomópontokban és az M1 vonalán találhatók.

Régebbi, csak vonaljegyet értékesítő gépek is üzemelnek, melyek kizárólag érmepénzt fogadnak el és abban is adnak vissza.

Ha az automata elnyeli az érmét és nem ad ki jegyet, a károsultakat, ha bejelentette a hibát az ingyenesen hívható zöldszámon, az üzemeltető cég vizsgálat után kártalanítja, erre a forgalmi ügyeleten és a pénztáraknál, viszonteladóknál, járművezetőknél nincs mód. A kárigényt a jegykiadó automatán elhelyezett zöldszámon kell bejelenteni a kártalanításhoz a bejelentőnek a pontos nevét, telefonos, vagy e-mail elérhetőségét, a gép helyszínét és számát, a hiba típusát meg kell adnia. Az üzemeltető a BKK ügyfélszolgálatán keresztül postai úton intézi a jogos kártalanítást.

Amennyiben az utas az észrevételét nem a zöldszámon jelenti be, hanem közvetlenül a BKK-hoz fordul bármilyen módon, a BKK az utas bejelentését haladéktalanul továbbítja az üzemeltető részére. Az üzemeltető kivizsgálja az ügyet, és amennyiben beigazolódik az utas állítása, az Ügyfélszolgálat továbbít az utas részére kártalanítást, vonaljegy vagy kompenzációs utalvány formájában.

Jegyárúsítás viszonteladókon keresztül

Jegyeket és bérleteket Budapesten és az agglomerációban is árúsítanak a BKK viszonteladói partnerei. Ezen partnerek között megtalálhatók a kisebb üzletek, újságárusok, valamint budapesti és agglomerációs postahivatalok.

Bérletet értékesítő viszonteladóink megtalálhatók a nagyobb csomópontokon, budapesti postahivatalokban, az egyetemen és olyan területeken, ahol nincsen pénztár, viszont jelentős az utasforgalom.

A Volánbusz kijelölt pénztáraiban és a MÁV-Start egyes pénztáraiban lehet Budapest-termékeket vásárolni. A MÁV-Start vagy a Volánbusz által saját rendszerében, hőpapíron kiadott Budapest-bérlethez kiegészítő heti Budapest-bérlet nem váltható.

A repülőtéri buszjegy kizárólag a MÁV-Start pénztáraiban váltható.

V.2.2. Jegykezelő készülékek használata

Az előre megváltott vonaljegy típusú jegyeket az utasnak a metróhálózaton az utazás megkezdése előtt, a többi közlekedési eszközön felszállás, vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesítenie kell a jegykezelő készülékkel. Ez alól két esetben van kivétel:

1. Budapest-bérletek vagy Budapest-jegyek és egyszeri utazásra szolgáló jegyek együttes használata

A Budapest-bérlettel vagy -jeggyel rendelkező utas, ha a főváros közigazgatási határán belülről azon kívülre utazik, a környéki helyközi vonaljegyet nem kell a felszállás vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesíteni, de a kezelésnek még a közigazgatási határ átlépése előtt meg kell történnie (a környéki helyközi vonaljegyek

helyett szükség esetén használhatóak a vonal teljes hosszának végig utazására jogosító vonal- és gyűjtőjegyek vagy az átszállójegy is).

2. Környéki bérletek és vonal-, gyűjtő- vagy átszállójegy együttes használata

A környéki bérlettel rendelkező utas, ha a főváros közigazgatási határán kívülről azon belülré utazik, a Budapesten belül is érvényes jegyet nem kell a felszállás vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesíteni, de a kezelésnek még a környéki bérletre érvényes szakaszhatár átlépése előtt meg kell történnie.

A jegykezelés minden esetben az utas feladata, a jegykezelő-készülék hibája esetén az érvényesítést a helyszínen található másik készülék segítségével kell elvégezni.

Az elektronikus jegykezelő-készülék kódot nyomtat a jegyre, mely kód alapján megállapítható a kezelés helye és pontos időpontja (nap, óra, perc), továbbá a készülék kódja is. A metróhálózat esetén a kezelés helyének kódja alapján, megállapítható, hogy az utas a megfelelő vonalon (M1, M2, M3) használja-e a jegyét. A nyomtatott kódok alapján azonosítható, hogy az utas a megfelelő távolságon belül használja-e a jegyét (metrószakaszjegy esetében), a jegyen feltüntetett időpont alapján pedig megállapítható, hogy a jegy még a megengedett érvényességi időtartamán belül kerül-e felhasználásra.

A mechanikus jegykezelő-készülékek esetében a kilyukasztott számkockák alapján ellenőrizhető, hogy a felmutatott jegyet az érintett járművön kezelték-e.

A BKK jegyellenőrzésre jogosult dolgozói (a továbbiakban jegyellenőrei) az ellenőrzés megkezdése előtt próbajegy segítségével győződnek meg a jegykezelő-készülékek működőképességéről.

A kiegészítő hév menetjegyeket és az időtartam érvényességű, korlátlan számú felszállásra jogosító jegyeket jegykezelővel nem kell érvényesíteni, mivel a jegy érvényességének kezdete értékesítéskor kerül rá a jegyre.

V.2.3. Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje

A régebbi, kinegram nélküli vonaljegyek, metrójegyek és gyűjtőjegyek (ideértve a tankötelesek, illetve iskolások korábban megszünt csoportos gyűjtőjegyeit is) már nem válthatók vissza, nem cserélhetők be és utazásra sem használhatók.

Visszaváltás szabályai

Érvényesség kezdete előtt visszaváltható jegy- és bérlettípusok:

- Kétheti, havi, negyedéves, szemeszterre szóló és arckép nélküli Budapest-bérletek, kivéve önmagában a kerékpár-bérlet
- Budapest 24 órás-, Budapest csoportos 24 órás-, Budapest 72 órás jegy és Budapest-heti-jegy
- Kedvezményes csoportos tanuló-jegy
- Héví-jegyek, ha értékük a kezelési díjat meghaladja
- Éves Budapest-bérlet (havi áras)

- Kerékpárberlet bérletszelvénnel együtt, ha a bérletszelvény egyébként visszaváltható

A visszaváltáskor minden esetben szükség van az értékcikkre (a sorozatszámot és adatmátrixot tartalmazó résszel együtt). Számla kiállítás esetén visszaváltáskor a számlát be kell mutatni és le kell adni.

A kedvezményes éves és éves összvonalas Budapest bérlet (amelyek nem utazási, hanem mennyiségi kedvezményt tartalmaznak) az érvényesség kezdete előtt sem válthatók vissza.

A bérletek, a Budapest 24 órás-, a Budapest csoportos 24 órás-, a Budapest 72 órás- és a Budapest hetijegy, csak érvényességük kezdete előtt válthatóak vissza a BKK pénztáraiban a Díjszabásban meghatározott kezelési díj ellenében. A kedvezményes csoportos tanulójegy és a szemeszterberlet visszaváltása – annak ellenére, hogy csak kijelölt pénztárakban váltható – valamennyi pénztárban visszaváltható. Az átutalásos vásárlás esetén a BKK Zrt. Jegy- és bérletértékesítés, értékesítés-üzemeltetés nagykereskedelmi csoportjánál (Rumbach S. utca 19-21. szám) írásban lehet kezdeményezni a bérlet érvényességét követő maximum 5. munkanapig az ellenérték számlára történő, kezelési díjjal csökkentett összegű visszautalását. Hév jegyeknél csak az elővételben megváltottak esetében és az érvényesség kezdete előtt van lehetőség visszaváltásra abban az esetben, ha visszaváltási értéke a kezelési díjat meghaladja. Későbbi kezdőérvényességű menet- és menettérti jegy váltása esetén, ha a vásárló csak a menettérti jegy visszaútra érvényes részét kívánja visszaváltani, és a visszaváltási értéke a kezelési díjat meghaladja, mindkét jegy visszaváltásra kerül és csak egy menetjegy kerül újrakiadásra.

A havi áras éves Budapest-bérlet évközben is megvásárolható és visszaváltható. Vásárlás esetén a már megkezdett hónapra eső havi árat ki kell fizetni, visszaváltás esetén csak a meg nem kezdett hónapra eső ár kerül visszatérítésre a kezelési díj levonása mellett. Átutalásos visszaváltás csak a Központi jegy- és bérletpénztárban lehetséges.

A kerékpárberlet önmagában nem visszaváltható. Amennyiben a bérletszelvényre, amelyre felragasztották, fennállnak a visszaváltás vagy csere feltételei, azzal együtt a kerékpárberlet is visszaváltható. Ilyen esetben a kezelési díjat a kerékpárberlet esetében a matricák számától függetlenül (pl. negyedéves bérletnél vagy kedvezményes éves bérlet cseréjénél) csak egyszer kell megfizetni. Ezen felül a bérlet típusának megfelelő, a kezelési díj is fizetendő.

Az úrjegyek nem visszaválthatók.

A 2013. év előtt vásárolt vonaljegy típusú jegyek (ideértve a környéki helyközi vonaljegyeket is) vissza nem válthatók.

A 2013. évtől elővételben vásárolt vonaljegy típusú jegyek (ideértve a környéki helyközi vonaljegyeket is) visszaválthatók a Központi jegy- és bérletpénztárban (Budapest, Akácfa utca 15.). A visszaváltáshoz az utas személyes adatainak megadásával jelzi visszaváltási kérelmét. A BKK pénztári és kereskedelmi rendszerében a kétséget kizáróan eredeti és utazásra fel nem használt jegyek árának visszatérítése a kezelési díj felszámítása mellett azonnal megtörténik. Amennyiben nem állapítható meg egyértelműen a visszaváltandó jegy eredetisége, vagy azzal kapcsolatban kétség merül fel, akkor a BKK az átvett jegyről

„Nyilatkozat különengedélyes kérelemhez magánszemélyek részére” elnevezésű nyomtatványt állít ki. A nyomtatvány átvételét az utas aláírásával igazolja. A BKK értesítést küld az utasnak a visszaváltással kapcsolatos további teendőkről.

Abban az esetben, ha a visszaváltásra hozott jegy vagy bérlet után egyszerűsített számla került kiállításra, csak az eredeti számla bemutatása esetén van lehetőség a visszaváltásra.

Bankkártyás fizetés esetén a sikeres tranzakcióról átadásra kerül egy bizonylat (a továbbiakban: slip).

1. Visszaváltáskor a BKK minden esetben készpénzt ad vissza. Amennyiben a fizetés korábban bankkártyával történt, az ellenérték akkor is készpénzben kerül vissza a vásárlóhoz.
2. Visszaváltáshoz szükséges:
 - a bankkártyával vásárolt és visszaváltásra kerülő értékcikk és
 - az eredeti, vásárláskori egyszerűsített számla vagy nyugta.
3. A kezelési költséget vagy készpénzzel, vagy bankkártyával fizetheti meg a vásárló. Ez külön tranzakciót képez.

A visszaváltás esetén fizetendő kezelési költségeket a Díjszabás határozza meg.

A MÁV–Start Zrt. és a Volánbusz Zrt. által saját rendszerükön kiadott Budapest díjtermékeket a BKK Zrt pénztárai nem váltják vissza, a visszaváltást a vásárlás helyén (az értékesítőnél) kell kezdeményezni.

A csere szabályai

A bérletszelvények, a Budapest 24 órás-, a Budapest csoportos 24 órás-, a Budapest 72 órás- és a Budapest hetijegyek cseréjét a BKK bármely pénztárában végrehajtja.

A kedvezményes csoportos tanulójegyet csak a BKK értékesítésre kijelölt pénztáraiban cserélhető (az összes Budapesten lévő pénztárban), ha az érvényesség kezdete előtt új érvényességre kívánják kicserélni a már kiadott jegyet.

A bérletek esetében érvényesség kezdete után a BKK kicseréli a bérletszelvényt, vagy tömbös kivitelű kedvezményes éves Budapest-bérletnél a tömböt, ha

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

Tömbös kivitelű kedvezményes éves bérlet cseréje esetén a borítónak, az adott havi és a még fel nem használt bérletszelvényeknek is meg kell lenniük, és csak akkor cserélhető ki új tömbre.

A kedvezményes csoportos tanulójegyet és a szemeszterbérletet csak az értékesítésre kijelölt pénztárakban cserélhető.

A kinegrammal, vagy biztonsági fémszállal védett, egyszeri utazásra felhasználható jegyek (metró-, vonal-, gyűjtő- és átszállójegyek) felhasználhatóságuk lejártá után becserélhetők az alábbiak szerint:

- A fel nem használt, biztonsági fémszállat tartalmazó jegyek az V.1.1. a) pontban leírt átmeneti időszakot követő csereidőszakban (az átmeneti időszakot közvetlenül követő 3 hónap) értékben becserélhetők a csereidőszakban érvényes áron forgalmazott

kinegramos jegyekre, kezelési díj felszámítása nélkül. Csere esetén a visszahozott jegyek összértéke nem haladhatja meg az új jegyek összértékét. Gyűjtőjegy csak a borítóval (és az ellenőrző szelvényes gyűjtőjegyeknél az ellenőrző szelvényel) együtt cserélhető, a beszámításra kerülő érték a borítón feltüntetett ár tizedének (20 darabos gyűjtőjegy esetén: huszadának, egyéb tömböknél arányosan) és a még fel nem használt szelvények számának szorzata. A kinegramos jegyek nem válthatók vissza, cseréjükre csak a csereidőszakban van lehetőség, az átmeneti időszakot követően utazásra nem használhatók.

- Azok a kinegramos, vagy biztonsági fémszálat tartalmazó jegyek, amelyekre az előző bekezdésben foglaltak azért nem érvényesek, mert korábbi árral rendelkeznek, valamint az ár vagy évszám nélküli gyűjtőjegy-szelvények, továbbá a teljes árú, 50%-os és 90%-os kedvezménnyel váltott „környéki vonaljegy 5 km”, és „környéki vonaljegy 10 km” nevű jegyek vissza nem válthatók, de a megmaradt jegyek (gyűjtőjegy csak borítóval, és ha ellenőrző szelvényes kivitelben készült, akkor ellenőrző szelvényel) 2014. január 1-jétől 2014. március 31-éig értékben becserélhetők a megfelelő, biztonsági fémszálat tartalmazó jegyre a Központi Bérletpénztárban. A csere kezelési díj felszámítása nélkül történik, a csere során kiadott cikkek összértéke pedig nem lehet kevesebb a cserére hozott cikkek összértékénél.
- Ha a gyűjtőjegy szelvényét a tömbből nem tépték ki és a tömbön a borító is megvan, úgy az adott szelvény felhasználhatóságát, cseréjének lehetőségét a borítón nyomdai úton vagy matricázással jelölt évszám, ár alapján kell megállapítani.

A csere esetén fizetendő kezelési költségeket a Díjszabás határozza meg.

Minden olyan esetben, amikor a jegy vagy bérletszelvény kiállításából egyértelműen megállapítható, hogy azt pénztáros állította ki tévesen, minden pénztáros a vásárlási helytől függetlenül köteles a jegyet vagy bérletszelvényt kezelési díj felszámítása nélkül szabályosan kitöltött jegyre vagy bérletszelvényre kicserélni.

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.

A MÁV–Start Zrt. és a Volánbusz Zrt. által saját rendszerükön kiadott Budapest díjtermékeket a BKK Zrt pénztárai nem cserélik, a cserét a vásárlás helyén (az értékesítőnél) kell kezdeményezni

V.3. Jegyellenőrzés

A jegyellenőrzési tevékenységet a BKK látja el, a jegyellenőrzést végző személyek a BKK alkalmazottai, illetve a BKK-val szerződött alvállalkozók alkalmazottai. Egyes esetekben a Szolgáltatók járművezetői, vagy az utazási jogosultságot ellenőrző személyzet is végez ellenőrzést.

Mindazoknak, akik a BKK által szervezett fővárosi tömegközlekedési közszolgáltatások bármelyikét igénybe kívánják venni, a Szolgáltatók járműveire való felszállás (illetve ahol van peronzár-vonal, a peronzár-vonal átlépése) előtt rendelkezniük kell érvényesíthető és az adott járatra felhasználható jeggyel – amelyet az utazás megkezdésekor azonnal érvényesíteni szükséges –, érvényes bérlettel, utazási igazolvánnyal, vagy a díjmentességet igazoló okmánnyal (ez alól a hévnél van néhány esetben kivétel, részletesen lásd az V.1.1. kiegészítő hév menetjegyeknél). A megváltott és a kezelt jegyeket illetve bérleteket, utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányokat az utazás tartama alatt meg kell őrizni.

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

A jegyellenőröket azonosítja az arcképes, sorszámozott szolgálati kitűzőjük, amelyet (bal oldalt, mellmagasságban) jól látható módon, a felsőruházaton kell viselniük, valamint karszalagjuk, amelyet az ellenőrzés megkezdése előtt bal felső karra téve kell hordaniuk. A jegyellenőrök mind egyenruhában, mind polgári ruhában végezhetnek jegyellenőrzést. Az ellenőr nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.

A héven szolgálatot teljesítő jegyellenőrök egyenruhában és kitűzöt viselve jegyvizsgálói táskával felszerelve végzik a jegyértékesítést és ellenőrzést.

A BKK jegyellenőrei az utasok jegyének illetve bérletének (bérletszelvényének) és bérletigazolványának valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányának az érvényességét a Szolgáltató üzemi területén bárhol, az utazás során bármikor (a felszállást megelőzően, a járművön (akár a jármű menet közbeni megállításaival), ill. a leszálláskor) ellenőrizhetik. A megváltott és a kezelt jegyeket illetve bérleteket, utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányokat az ellenőrzésre feljogosított személy részére – ellenőrzés céljából az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor – felhívására fel kell mutatni vagy át kell adnia. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni. A Szolgáltató üzemi területének számítanak a járművek, a megállóhelyek és a szolgáltatáshoz kapcsolódó közlekedési területek (megállóhelyek, peronok, végállomások). A BKK jegyellenőrei jogosultak az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából az autóbusz és trolibusz járatok járműveit akár két megálló között is megállítani és azokra felszállva jegyellenőrzést folytatni úgy, hogy jogosultak rövid időre megtiltani a jármű ajtajainak kinyitását, illetve a jármű továbbhaladását.

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

A jegyellenőrök munkáját segítik Budapest Főváros Közterület-felügyeletének felügyelői, mint hatósági jogkörrel rendelkező személyek, akik igazoltathatják is a pótdíj megfizetésére kötelezett utazókat, amennyiben nem működnek együtt a jegyellenőrrel a pótdíjazási eljárásban. A közterület-felügyelőket az egyenruhájuk és a kítűzőjük (jelvényük) azonosítja.

Az ellenőrzésre feljogosított személyek jogosultak az utasok jegyének, bérletének vagy utazásra jogosító egyéb okmányának érvényességét ellenőrizni a metróállomás kijáratainál is, hiszen az utazás befejezésének az állomáson felfestett peronzár vonal átlépése minősül. Aki a kijárati ellenőrzés során nem tudja igazolni a szolgáltatás igénybevételére való jogosultságát, pótdíjat köteles fizetni. Ha az utas nem rendelkezik érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnyal, de a bejárat ellenőrzésén ennek ellenére átjutott, ez a körülmény nem mentesíti a pótdíjfizetési kötelezettség alól.

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

Egyes járatokon a Szolgáltatók járművezetői vagy az utazási jogosultságot ellenőrző személyzet is végzi az utazásra jogosító jegyek, bérletek és okmányok ellenőrzését (elsőajtós felszállás). Ezen járatok esetében a menetrendeken és a jármű külsején erre utaló jelzés van, és a vezetőnél vagy az utazási jogosultságot ellenőrző személyzetnél helyszínen váltható vonaljegy kapható. Ilyen járműre csak az első (illetve az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően kijelölt) ajtónál lehet felszállni, ahol a járművezető vagy az utazási jogosultságot ellenőrző személyzet ellenőrzi a jegyeket és a bérleteket. A leszállás csak a középső és a hátsó ajtókon át lehetséges.

V.4. Pótdíjazás, méltányosság

A jelen V. 4. pont szerinti pótdíjazási tevékenységet a BKK végzi, a pótdíjkövetelések jogosultjává a BKK válik.

V.4.1. Pótdíjazás

A BKK jegyellenőrei pótdíj fizetésére kötelezhetik azokat, akik az utazási feltételekben foglaltakat nem tartják be. A pótdíj megfizetését megtagadó vagy személyi azonosságát hivatalos okmányból igazolni nem szándékozó személyeket, amennyiben nincs lehetőség hatósági intézkedés keretében megállapítani az utas személyazonosságát, a jegyellenőrnek az utazásból ki kell zárni. A BKK jegyellenőrei jogosultak az utast kizárni az utas és a BKK között létrejött hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződésből.

Pótdíjat köteles fizetni az, aki

- jegy nélkül, érvénytelen (jegykezelő készülékkel nem érvényesített vagy lejárt érvényességű vagy többször kezelt) jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, nem rendelkezik egyéb, utazásra jogosító érvényes okmánnyal, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- olyan bérletigazolvánnyal vagy diákigazolvánnyal utazik, amelyhez tartozó bérletszelvényre a bérletigazolvány vagy diákigazolvány sorszáma (vagy 2013. május 1-jétől a diák választása szerint az oktatási azonosító) nincs ráírva, vagy a ráírás nem az előírások szerinti, vagy a bérletigazolvány vagy diákigazolvány nincs kitöltve, illetve érvényesítve, a kiindulási és a célállomás nincs rábélyegezve,
- más nevére szóló hetijeggyel utazik,
- kutyát, kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt díj megfizetése nélkül szállít, vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél, a kerékpárbérlet matricáját átragasztja,
- kerékpárt vagy túlméretes tárgyat olyan járművön szállít, amelyen annak szállítása nem megengedett,
- csomagként, kézipoggyászként vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász, túlméretes tárgy vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
- a vészjelzőt, vészféket vagy ajtóvésznyitót indokolatlanul működésbe hozza,
- olyan jeggyel vagy bérletszelvénnyel utazik, amely láthatóan vagy vélhetően hamisított, vagy fizikai, illetve kémiai úton manipulált.

A BKK-t abban az esetben is megilleti a pótdíj, ha az utast akár a Szolgáltató, akár a BKK ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárta.

Késedelmi és eljárási díjat köteles fizetni az alap pótdíjon felül az, aki tartozását 30 naptári napon belül nem egyenlíti ki.

Ha az utas érvényes jegy, bérlet vagy egyéb, utazásra jogosító irat nélkül utazik, a jegyellenőr felajánlja a pótdíj helyszíni megfizetésének lehetőségét. Amennyiben az utas nem kíván, vagy nem tud élni ezzel a lehetőséggel, akkor haladékat kérhet a BKK-tól a pótdíj későbbi megfizetésére. Ennek érdekében az adatait egy, a személyazonossága megállapítására alkalmas arcképes igazolványból a BKK rendelkezésére kell bocsátania, melyből az adatai felvételre kerülnek. Az utas a jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyben hozzájárulását adja adatai BKK általi nyilvántartásához, kezeléséhez, valamint ahhoz, hogy a pótdíjtartozás kiegyenlítetlensége esetén a BKK jogos követelése és felmerült többletköltségei behajtása

érdekében harmadik felet bízson meg. Az adatkezelési hozzájárulást az utas a helyszínen kitöltött, pótdíjazást regisztráló dokumentum aláírásával is megerősíti. Ennek alapján megindul a „pótdíjazási folyamat”. Az utas részéről az aláírás megtagadása nem mentesít a pótdíjazás következményei alól, továbbá nem tekinthető az adatkezeléshez adott hozzájárulás visszavonásának sem.

Az Itv. 6.§ (5) bekezdése értelmében attól függetlenül, hogy az utas utóbb esetlegesen, a BKK-hoz intézett kifejezett nyilatkozatával visszavonja a fentiek szerinti adatkezelési hozzájárulását, a BKK az adatkezeléshez való hozzájárulás visszavonásától függetlenül is tovább kezelheti az utas adatait, és azokat a pótdíjkövetelése érvényesítésére irányuló eljárás során felhasználhatja.

A jegyellenőr pótdíjcsекket, és hozzátartozó tájékoztatót ad át az utasnak, mely csekken a Díjszabásban meghatározott alappótdíj összege, a tájékoztatón a rendezés lehetőségei szerepelnek.

Ha az utas a pótdíjazástól számított 2, azaz kettő munkanapon belül 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 vagy kártya formátumú vezetői engedélyt) vagy utazásra jogosító igazolást mutat be a BKK által kijelölt helyen, úgy a Díjszabás szerint erre vonatkozó eljárási díj megtérítése mellett tartozását a BKK rendezettnek tekinti. Tanuló bérlettel rendelkezők a bérletszelvényt az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazolással is bemutathatják (14. életévét betöltött személy esetében az igazolás csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes). A bérletbemutatással naptári évente két alkalommal élhet az utas, amennyiben korábbról nincs rendezetlen pótdíjtartozása. A kedvezményes éves és az éves összvonalas bérletekre, továbbá a díjmentes utazásra jogosító okmányokra az évi kétszeri korlátozás nem vonatkozik. Kutya- és kerékpárberlet bemutatására nincs lehetőség.

A BKK a pótdíjazással kapcsolatos adatokat a követelések lezárását követően utólagos ellenőrzés, illetve adminisztrációs feladatok ellátása céljából 30 napig még kezelheti. A pótdíjazottak személyes adatait, az adatvédelmi előírások betartásával tárolhatja a mindenkori elévülési időn belül. Az elévülési idő a személyszállítási szerződés esetén egy év, erre tekintettel a BKK egy éven belül érvényesíthet igényt az utassal szemben.

A bérletbemutatásra vonatkozó adatokat, a bérletbemutatásra vonatkozó előírásokkal összhangban az évi kétszeri lehetőség ellenőrzése érdekében naptári év végéig nyilvántartja, amelyeket a következő év elején töröl. Amennyiben a pótdíjazás során a jegyellenőr a bérletszelvényt és/vagy bérletigazolványt bevonja, abban az esetben a bérletbemutatásra nincs lehetőség.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a pótdíjazás során nem működik együtt a jegyellenőrrel (nem fizeti meg a helyszíni pótdíjat és nem hajlandó megadni adatait sem), akkor a jegyellenőrnek jogában áll rendőri segítséget és/vagy a Fővárosi Közterület-felügyelet munkatársainak segítségét igénybe venni az utas személyazonosságának megállapításához.

A BKK az utas pótdíjazáskor felvett adatait nyilvántartásba veszi. 30 napon túli tartozás esetén az utas már késedelmi és eljárási díj felszámításával kapja meg a fizetési felszólítást. Ha ez is eredménytelenül zárul, a jogos követelések behajtása érdekében a BKK fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezi. A fizetési meghagyással szemben tett ellentmondás esetén az eljárás peres eljárássá alakul. A jogerős fizetési meghagyás, illetőleg a peres eljárás eredményeként hozott, az utast elmarasztaló bírósági jogerős döntés alapján a BKK végrehajtási eljárást is kezdeményezhet.

A BKK jogosult arra, hogy a pótdíjkövetelések kezelésébe, a pótdíjkövetelések behajtásába harmadik személy közreműködőket vonjon be, akik – a pótdíjkövetelés engedményezése nélkül is – a pótdíjkövetelések érvényesítésében a BKK nevében és helyett eljárnak. A BKK fenntartja a jogot arra, hogy a jogos pótdíj követeléseit a Ptk. 328-330 §-ainak szabályai alapján másra engedményezze. Az utas a hozzájárulását adja ahhoz, hogy amennyiben a BKK a vele szembeni pótdíjkövetelését harmadik személyre engedményezi, vagy akár engedményezés nélkül a pótdíjkövetelés érvényesítésének, behajtásának folyamatába harmadik személy közreműködőt von be, a BKK által kezelt utas-adatokat a BKK átadhassa az engedményesnek, vagy a pótdíjkövetelés érvényesítésébe, behajtásába a BKK által bevont harmadik személyeknek.

V.4.2. A pótdíj mérséklése, méltányossági kérelmek

A pótdíj tartozás mérséklése, fizetési halasztás kérése, vagy részletekben történő megfizetése írásban, a BKK honlapjáról is letölthető formanyomtatvány kitöltését követően kérhető postai úton megküldött, illetve elektronikus úton küldött levélben, a BKK Ügyfélszolgálatánál, a pótdíjkezelési szakterületen, vagy a Pótdíjazási irodában személyesen benyújtva. A kérelmet a pótdíj fizetésre kötelezett utas, vagy meghatalmazottja nyújthatja be, kiskorú pótdíjazott esetében pedig a törvényes képviselője. Elektronikus úton kizárólag akkor fogadható el kérelem, ha a kérelmező, és a pótdíjazási esemény azonosítása egyértelmű, a pótdíjazottra vonatkozó adattartalom teljes. Az elektronikus és postai úton küldött levélben feladott kérelemnek is meg kell felelni a formanyomtatványban rögzített követelményeknek és adattartalomnak. Az elektronikus vagy postai úton feladott, de a formanyomtatvány adattartalmának meg nem felelő, és/vagy a kérelmező/pótdíjazási esemény egyértelmű azonosíthatóságának hiányában szenvedő kérelmek benyújtása nem minősül érvényesen benyújtott méltányossági kérelemnek. Ilyen esetben a BKK hiánypótlási felhívást küld. Amennyiben a BKK hiánypótlási felhívása bármely okból nem kerül kiküldésre a kérelmező felé, ez a körülmény a kérelmezőt a pótdíjkövetelés kiegyenlítésére vonatkozó kötelezettsége alól nem mentesíti, és a pótdíj megfizetésére vonatkozó kötelezettsége alóli kimentő körülményként nem hivatkozhat rá. A kérelmeket úgy kell kitölteni, hogy azokra a postai kézbesítés útján történő válaszadás is lehetővé váljon, vagyis értesítési cím megadása minden esetben szükséges.

A pótdíjazással kapcsolatos méltányossági kérelem benyújtására a pótdíjazást, vagy fizetési felszólítást követő 3 hónapon belül van mód. A pótdíjazással, jegyellenőrzéssel kapcsolatos reklamáció benyújtására a pótdíjazást követő 3 hónapon belül van lehetőség. A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell a pótdíjazott pontos adatait, elérhetőségét, a pótdíjazási eseményeket, azok azonosítószámát, a kérelem indokát, az indokot megalapozó

dokumentumokat (eredeti, vagy hitelesített másolatban). A kérelem elbírálásakor az aktuális összes tartozást figyelembe kell venni. Engedmény, vagy részletfizetés a teljes összegre kerülhet megállapításra.

A pótdíjrendezés kedvezmények megadására jogosult szakterület a pótdíjazással kapcsolatos összes dokumentumot megvizsgálja, döntését az összes körülmény figyelembe vételével hozza meg.

A méltányossági kérelem benyújtása nem jelent a kérelem benyújtásának időpontjában esedékes pótdíj összegének megfizetése alóli automatikus mentességet, nem jelent fizetési haladékot sem a tartozás megfizetésével kapcsolatosan.

A méltányossági kérelem és a reklamáció elbírálására és a válasz megküldésére a bejelentés beérkezésétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésre. Amennyiben a kérelem elbírálása és megválaszolása a 30 naptári napos határidőn belül nem lehetséges, úgy a BKK a határidő lejártát megelőzően tájékoztató levelet küld az ügyfél részére, mellyel a válaszadási határidő további, legfeljebb hatvan naptári nappal meghosszabbítható. Abban az esetben, ha a BKK a méltányossági kérelmet pozitívan bírálja el, a méltányossági kérelem elbírálásának időszakára vonatkozóan késedelmi díjat, eljárási díjat, vagy egyéb, a Díjszabásban a késedelmes fizetés kapcsán előírt többletkövetelést a BKK nem számít fel.

Méltányossági kérelem elutasítása esetén, az elutasítás időpontjában aktuális pótdíjösszeg megfizetése kötelező. Ezen felül a kérelmező a kérelem elbírálásának időszakára (beleértve az elbírálás BKK általi esetleges meghosszabbításának időszakát is) eső késedelmi kamatot és egyéb, a Díjszabásban a késedelmes fizetés esetére előírt többletkövetelést is köteles megfizetni, függetlenül attól, hogy a BKK a méltányossági kérelem elbírálásának időtartamát meghosszabbította-e vagy sem.

Amennyiben 6 (hat) hónapot, és 100.000,- Ft (százezer forint) követelés összeget meghaladó részletfizetési lehetőség megadására kerül sor, úgy főszabályként kétoldalú részletfizetési megállapodás megkötése szükséges, melynek megkötésére a jóváhagyást követő 15 napon belül, személyesen, a BKK pótdíjkezelésért felelős szervezeti egységének hivatalos helyiségében kerülhet sor.

A követeléskezelésre szerződött partnereknek átadott ügyekkel kapcsolatban alapvetően nem a BKK gyakorol méltányosságot. Az ilyen események és az adósság kezelése a BKK-val szerződéses kapcsolatban álló és megbízásából eljáró partner hatásköre. Döntéséről a szerződésben rögzített módon BKK-t értesíteni köteles. Egyedi döntést azonban a BKK ezen esetekben is hozhat, melyről értesítenie kell a szerződött partnert. A méltányossági döntés meghozatala után a pótdíjazott utast írásban (kivéve, ha ennek mellőzését az utas kifejezetten kéri) tértivevényes postai küldeményel, kérésére telefonon a BKK értesíti.

VI. Felek jogai és kötelezettségei

A jelen fejezet összefoglaló jelleggel, röviden tartalmazza a személyszállítási szerződés lényeges tartalmát, az utas és a Szolgáltató legfontosabb jogait és kötelezettségeit. A jelen VI.

Fejezetben írt rendelkezések a személyszállítási szerződés részét képezik, a BKK az itt írt szolgáltatói kötelezettségek teljesítéséért nem felel.

A Szolgáltató köteles az utasokat az adott Szolgáltató üzletszabályzatában foglalt feltétek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a BKK-val közszolgáltatási szerződésben álló Szolgáltató járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

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

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

Az utas csak a végállomásokon, illetve a megállóban szállhat fel a járművekre, illetve le a járművekről.

Az utas a személyszállítás során nem zavarhatja a közlekedés biztonságát, az utastársak kényelmét és nyugalma, köteles megővni a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét.

VII. A kézipoggyász és élő állat, valamint kerékpár szállításának részletes szabályai

A jelen fejezet tájékoztató jelleggel tartalmazza a személyszállítási szerződés részét képező kézipoggyász és élő állat szállítására vonatkozó szabályokat, amiket az utasok a BKK-val szerződött valamennyi Szolgáltató járművein kötelesek betartani. Jelen fejezetben írt rendelkezések a személyszállítási szerződés részét képezik.

VII.1. Kézipoggyász (ideértve gyermekkocsi és kerekesszék) szállítása

Minden utas legfeljebb 2 db 40x50x80 vagy 2 db 20x20x200 cm méretet meg nem haladó, tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást valamint átjárást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg becsomagolt facsemetét, 1 db gyermekkocsit, 1 db kerekesszéket szállíthat díjtalanul. A fentiektől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve táskában szállítható.

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

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

A fogyatékkal élő személy kerekesszékére és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

VII.2. Élő állatok szállítása

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

Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően (ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható.

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

A kutya utaztatásának viteldíja azonos az adott távolságra érvényes teljes árú menetdíj árával, a hév vonalain a vonaljegy, gyűjtőjegy, átszállójegy a vonal teljes hosszára érvényes. Kutyaszállításra 24 órás jegy, 72 órás jegy és hetijegy is használható. A kutya részére teljes árú havibérlet váltható. A bérletszelvényt általános bérletigazolványban kell használni, az arckép helyén " EB " felirattal, az általános bérletekre vonatkozó szabályok szerint. A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya (mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő és vakvezető kutya) utaztatása díjmentes.

Kutya a járművek ülésén nem, csak a járművek peronján szállítható, egy utas pedig csak egy kutyát szállíthat. Ennek figyelembe vételével (ha több utas is szállít kutyát) egy járművön (kocsinként) több kutya is szállítható, de perononként legfeljebb egy. Minden esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak.

VII.3. Kerékpár szállítása

Kerékpárt szállítani a Szolgáltató járművein a menetrendben vagy hirdetményben meghirdetett járatokon, az arra kijelölt helyen és időben szabad. A kerekesszékkel és a gyerekkosíval utazók a kerékpárosokkal szemben előnyt élveznek, ha azonos felszállási helyen szállnak fel. Amennyiben az előbb felsorolt utazók eltérő helyen szállnak fel, akkor

közülük a korábbi megállóhelyen felszállókat köteles a Szolgáltató elszállítani. A járművezető megtilthatja a kerékpárral való felszállást zsúfoltság, vagy az utasok akadályoztatása esetén.

A kisméretű, legfeljebb 41 cm (16", azaz hüvelyk, illetve inch, vagy coll) külső kerékátmérőjű kerékpár valamint a roller, továbbá méretkorlát nélkül az összecsucott kerékpár, kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálhatja meg, illetve nem szennyezheti be.

Egyes tömegközlekedési ágazatokra vonatkozó részletes szabályok a következők.

VII.3.1. Hév

Kerékpár csak a kijelölt kocsikban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható, 1 db vonal- vagy gyűjtőjegy érvényesítésével, illetve kerékpárbérlettel. A kezelt menetjegy a vonal, a kerékpárbérlet bármely vonal teljes hosszán érvényes a kerékpár szállítására. Egy peronon legfeljebb 4 db kerékpár szállítható kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ennél több kerékpár szállítását teszi lehetővé.

VII.3.2. Hév pótló autóbusz

A hév pótlás esetén, amennyiben meghirdetésre került, a kerékpárszállítást minden pótolts vonat esetén biztosítani kell. A kerékpár szállítása az előre meghirdetett hév pótló autóbuszok kijelölt menetein, arra alkalmas helyen, járművenként előre meghirdetett mennyiségben megengedett. Egy utas egy kerékpárt 1 db vonal- vagy gyűjtőjegy érvényesítésével, illetve kerékpárbérlettel szállíthat. A kezelt menetjegy, illetve kerékpárbérlet a meghirdetett pótolts hév vonal teljes hosszán érvényes a kerékpár szállítására úgy, hogy menetjeggyel történő kerékpárszállításkor új járműre átszálláskor a már kezelt menetjegy másik végét is érvényesíteni szükséges. A hév pótló autóbuszokon nem feltétlenül szükséges a kerékpár piktogram elhelyezése, az utasokat azonban egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról.

VII.3.3. Fogaskerekű (60-as villamos)

Kerékpár a fogaskerekű minden szerelvényén a kijelölt kocsiban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható, 1 db vonal- vagy gyűjtőjegy érvényesítésével, illetve kerékpárbérlettel. A kezelt menetjegy és a kerékpárbérlet a vonal teljes hosszán érvényes a kerékpár szállítására. A kijelölt peronokon egyszerre legfeljebb 8 db kerékpár szállítható kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ennél több kerékpár szállítását teszi lehetővé.

VII.3.4. Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás

Kerékpár az arra alkalmas helyen, hajónként előre meghirdetett mennyiségben megengedett. A BKK Zrt. által kibocsátott kerékpárbérlet-matrica kizárólag a munkanapokon közlekedő

hajójáratokon érvényes. Egy darab, a hajó vonaljáraton érvényes, egyszeri utazásra szolgáló, teljes árú jeggyel minden nap lehet kerékpárt szállítani.

VII.3.5. Villamos, autóbusz és trolibusz

A kerékpár szállítása az előre meghirdetett vonalakon és időszakokban, illetve kijelölt járatokon, az arra alkalmas helyen, járművenként előre meghirdetett mennyiségben megengedett. Egy utas egy kerékpárt 1 db vonal- vagy gyűjtőjegy érvényesítésével, illetve kerékpárbérlettel szállíthat. A kezelt menetjegy, illetve kerékpárbérlet a kerékpárszállításra meghirdetett vonal teljes hosszán érvényes a kerékpár szállítására. Az utasokat kerékpár piktogram elhelyezésével egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról.

VII.3.6. Metró és földalatti

A metróon illetve földalattin kerékpár nem szállítható.

VIII. Utaspanaszok, bejelentésének és kezelésének részletes szabályai

A BKK-hoz az utasok benyújthatják a BKK által nyújtott szolgáltatásokkal (vagyis a hálózat rendelkezésre-bocsátási szerződéssel) kapcsolatos panaszait, észrevételeiket, valamint a személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos panaszait, észrevételeiket egyaránt. Mindkét esetben a panaszra, bejelentésre a választ a BKK fogja megküldeni, de a személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos utas-panaszokat a BKK az illetékes Szolgáltatóhoz továbbítja vizsgálat lefolytatása, és szakmai állásfoglalás megadása céljából. Ez utóbbi utas-panaszokkal kapcsolatosan a BKK azt a felelősséget vállalja, hogy a panasz tartalmától függően az illetékes Szolgáltatót kiválasztja, és a részére a panaszt megválaszolás céljából továbbítja. A szakmailag alátámasztott választ tehát a Szolgáltató adja meg a BKK részére, melyet ez alapján a Szolgáltató jognyilatkozatának kell tekinteni. Ennek megfelelően az utasnak a személyszállítási szerződéssel kapcsolatos panaszok esetén nem kötelessége a bepanaszolt Szolgáltató személyének egyértelmű azonosítása, ennek megállapítása a BKK feladata. Azonban a Szolgáltató személyének egyértelmű beazonosításához szükséges adatokat (járatszám, pontos időpont, helyszín) a panasztevőnek meg kell adnia a bejelentésében. Minden esetben a panaszra adandó végleges, összefogott választ a BKK küldi meg a bejelentő részére, függetlenül attól, hogy saját hatáskörben járt-e el a panasz kivizsgálása során, vagy abba bevont egy, esetleg több Szolgáltatót.

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

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

Személyesen:

- a BKK Ügyfélszolgálatán

Telefonon:

- az Ügyfélszolgálat telefonszámain.

Írásban:

- levélben: az Ügyfélszolgálat címére
- telefaxon: az Ügyfélszolgálat faxszámára
- elektronikus úton (e-mail): az Ügyfélszolgálat e-mail címére,
- a BKK honlapján üzemelő webmail felületen,
- Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a BKK hivatalos pénztáiraiban, a forgalmi ügyeleteken, az Ügyfélszolgálaton)

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az Ügyfélszolgálat megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a BKK-hoz történő érkezés napja. A szóban vagy telefonon bejelentett panaszokról, észrevételekről a BKK jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít.

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

A BKK egy hónapon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.

Kapcsolat nélkülinek kell tekintetni azokat az észrevételeket, amelyeknél a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a bejelentésből sem állapítható meg. Ebben az esetben a BKK a válaszadást mellőzi.

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

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

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 3 hónapnál régebben történt eseményre vonatkozik.

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

Amennyiben a panasz a buszos EU rendelet, a Sztv., a buszkorm. rendelet, jelen üzletszabályzat, illetve a Szolgáltatók bármelyikének üzletszabályzata megsértésével kapcsolatos és a BKK általi kivizsgálás a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas jogosult kérni, hogy panaszát a BKK a közlekedési hatósághoz nyújtsa be elbírálásra. Ebben az esetben a BKK köteles a panaszt 5 napon belül a közlekedési hatósághoz továbbítani. A BKK e kötelezettsége nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy közvetlenül a közlekedési hatósághoz forduljon.

A közlekedési hatóság elérhetőségei:

Autóbusszal és trolibusszal kapcsolatos panaszok esetében:
Nemzeti Közlekedési Hatóság Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztály
1066 Budapest, Teréz krt. 38.
Tel.: 00 36 1 373-1403
e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu
www.nkh.hu

Elővárosi vasúttal (hévvel) és helyi vasúttal (villamossal illetve metróval, földalattival) kapcsolatos panaszok esetében:

Nemzeti Közlekedési Hatóság Vasúti Igazgatási Főosztály
1066 Budapest, Teréz krt. 62.
Tel.: 00 36 1 8159-600
e-mail: vasutiigazgatasfoo.smf@nkh.gov.hu
www.nkh.hu

IX. Talált tárgyak kezelése

A jelen fejezetben szereplő rendelkezések a személyszállítási szerződés részét képezik, az itt szereplő feltételek betartásáért a Szolgáltató tartozik felelősséggel.

A Szolgáltatók járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben – utas-várókban, peronokon, bérletpénztáraknál, állomásokon stb. - talált tárgyakat a Szolgáltatók és a BKK közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. kezeli.

Talált tárgy leadása történhet járművezetőnél, személyzettel működő végállomáson, metró és hév állomásokon, vagy a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11 óra után lehet a közzétett elérhetőségeken telefonon, vagy elektronikus levélben és személyesen a Szolgáltató talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében.

A megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának, a BKV korábban működtetett ügyfélszolgálati helyiségében, a **1072 Budapest, Akácfa u. 18. szám alatt** történik.

A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a forgalmi ügyeleteken is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat a szolgálati helyen keresi.

A talált tárgyak kiadása a Szolgáltatók és a BKK közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. feladata, a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, 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 és egyszeri kezelési költség (egy előreváltott vonaljegy mindenkori ára) megfizetése szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait a rokon kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

X. Felelősségviselés szabályai

X.1. Felelősségviselés a járművön

A Szolgáltató felelős, ha az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának - ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is - a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ezen az eseten kívül a Szolgáltató csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta. A Szolgáltató nem felel az utas őrzetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy kísérő nélkül, vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

X.2. Felelősségviselés a megállóhelyen

A megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen - a be- és kiszállás esetét kivéve - bekövetkezett balesetből eredő károsodásáért a BKK, mint a megállóhelyek, állomások

üzemeltetője viseli a felelősséget, feltéve, hogy az a BKK felróható magatartásának következménye.

A BKK nem felel a megállóhelyeken, állomásokon, más várakozóhelyeken az utas őrizetében lévő kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatnak a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett elveszéséért vagy sérüléséért. A BKK nem felel az utas által a megállóhelyeken, állomásokon, más várakozóhelyeken őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

X.3. Felelősségviselés alóli mentesülés

A BKK és a Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

X.4. Utas felelőssége

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, járműben, a jármű utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a BKK-nak vagy a Szolgáltatónak okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a BKK, a Szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása miatt a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a BKK-t és a Szolgáltatót ért kárért is.

X.5. Egyéb felelősségre vonatkozó szabályok

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

Melléklet: A BKK díjszabása

A díjszabás a Budapest Főváros Önkormányzata és BKK Zrt. közötti feladat-ellátásról és közszolgáltatásról szóló keret-megállapodás 1. sz. melléklete alapján, a Kijelölő rendelet szerint a Közlekedésszervező által alkalmazott személyszállítási közszolgáltatások díjait, pótdíjakat, és a díjalkalmazási feltételeket, továbbá ezek megsértése esetén érvényesíthető jogkövetkezményeket tartalmazza.