

SZÜSZ kivonat

Érvényes 2021. 09. 08. naptól.

MÁV-START és GYSEV jegyek:

Kivonat a belföldi vasúti utazási feltételekből (PDF)

e-vonatjegy felhasználási feltételei (PDF)

Kedvezményes, vonathoz kötött e-vonatjegy felhasználási feltételei (PDF)

HÉV Jegyek

Kivonat a MÁV-HÉV Üzletszabályzatából és a MÁV applikációból vásárolt HÉV jegy és bérlet felhasználási feltételeiből

MAHART jegyek

a MAHART PASSNAVE Kft. személyszállítási tevékenységére vonatkozó általános szerződéses feltételei

VOLÁNBUSZ díjtermékek

KIVONAT A VOLÁNBUSZ BELFÖLDI UTAZÁSI FELTÉTELEIBŐL

SZKT díjtermékek

Kivonat az SZKT Kft. Személyszállítási Üzletszabályzatából

KIVONAT A BELFÖLDI VASÚTI UTAZÁSI FELTÉTELEKBŐL

Érvényes: 2018. december 9-től

MENETJEGYVÁLTÁS

Az utazás megkezdésekor az utasnak érvényes menetjeggyel vagy bérlettel (a továbbiakban: menetjegy) kell rendelkeznie. Menetjegy – elővételben – legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal igényelhető. A legtöbb belföldi menetjegy interneten is megvásárolható és e-vonatjegyként otthon is kinyomtatható vagy elektronikus készüléken bemutatatható. A menetjegy csak a rajta feltüntetett érvénytartamon belül használható utazásra. A helyjegy, pót-és helyjegy,TELEVONAT jegy csak a jegyen megjelölt vonaton érvényes. E-vonatjeggyel, illetve 100 km alatti távolságra szóló menetjeggyel a megkezdett utazás az érvényesség lejárta után is befejezhető, ha az utas az érvénytartam lejártakor a jegyen feltüntetett célállomást közvetlenül elérő vonaton utazik. Az e-vonatjegyet csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a vásárlás során megadták és az e-vonatjegyen ezek az adatok olvashatók, a jegyen levő vonalkód beolvasható. A megváltott menetjegyet az utasnak utazása befejezéséig – a vasútállomás elhagyásáig – meg kell őriznie és az ellenőrzésre jogosult részére fel kell mutatnia. Közvetlen nemzetközi vonaton vagy kocsiban történő nemzetközi utazáshoz belföldi menetjegy nem használható fel, nemzetközi menetjegyet kell váltani.

FELÁRAS VONATOK

A menetrendben felárasként megjelölt vonatok igénybevétele esetén az utasnak az előírt

felárat is meg kell fizetnie, ez a vonat típusától függően gyorsvonati pótjegy, IC-pótjegy, IC-pót- és helyjegy vagy helyjegy lehet. Felár a menetjegyhez hasonlóan elővételben is megváltható.

ÚTMEGSZAKÍTÁS

Az utazás – ha az egyes kedvezmények szabályozása eltérést nem tartalmaz – a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban megszakítható. Útmegszakítás esetén a menetjegyet leszállás előtt a jegyvizsgálóval, vagy a leszállást követően egy órán belül az állomás ügyeletes alkalmazottjával igazoltatni kell. Az útmegszakítás igazoltatásának elmulasztása esetén a menetjegy továbbutazásra érvénytelen. Az útmegszakítás nem hosszabbítja meg a menetjegy érvénytartamát. E-vonatjeggyel az utazás nem szakítható meg.

ÁLLATSZÁLLÍTÁS

A 2. osztályú személykocsiba díjfizetés nélkül bevihető zárt szállítóeszközben egészségügyi vizsgálat nélkül szállítható állat. A kutyáért – a fogyatékkal élőt segítő és a rendőrségi kutya kivételével – élőállat viteldíjat kell fizetni. A fogyatékkal élőt segítő kutya kivételével nem vihető be élő állat az 1. osztályú kocsiba és az étkezőkocsiba. A pót- és helyjegyköteles, helyjegyköteles vonaton élő állat szállítása nem, vagy csak korlátozottan, a fentiektől szigorúbb feltételekkel lehetséges, mely szigorúbb feltételek a MÁV-START Zrt. honlapján találhatók.

MENETDÍJ-VISSZATÉRÍTÉS

Ha az utas nem vagy csak részben használja fel menetjegyét, menetjegye érvénytartamán belül, regionális vonalra szóló jegy esetében a jegy érvénytartamának megkezdéséig a fizetett menetdíj, illetve menetdíj-különbözet visszatérítését igényelheti. A menetjegy fel nem használását a kiindulási állomáson, részbeni felhasználását az utazás befejezése előtt a vonaton a jegyvizsgálóval kell igazoltatnia. A visszatérítendő összegből a vasúti társaság általában kezelési költséget is levon. Az interneten vásárolt, és még át nem vett menetjegy visszatérítése az előbb írt határidők betartásával az internetes felületen, online kezdeményezhető. Az interneten vásárolt jegyek a mindenkori kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára, vagy fizetési eszközre írja jóvá. Készpénzben történő visszatérítés nem lehetséges. Az e-vonatjegy visszatérítése kizárólag online kezdeményezhető, az érvényesség megkezdése előtt legkésőbb 1 órával.

KÁRTÉRÍTÉS, ÁTALÁNY-KÁRTÉRÍTÉS

A belföldi forgalomban a feláras vonat – a vasúti társaság hibájára visszavezethető – késése esetén az utas kártérítésre jogosult, ha a vonatkésés miatt bizonyított kára keletkezett. A feláras vonatok késése esetén az utas átalány-kártérítésre is jogosult. Az átalány-kártérítésre vonatkozó igényt az utas a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához nyújthatja be. Az átalány-kártérítés kifizetése – az Üzletszabályzat által szabályozott feltételekkel a pénztárban is történhet. Az igényekhez csatolni kell eredeti menetjegyét, és a felár bizonylatát. A vasúti társaság nem fizeti ki az átalány-kártérítést, ha annak összege nem haladja meg az 1000 Ft-ot. Ugyanazon utas több igényét a vasúti társaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1000 Ft-ot. A helyjegy, pót- és helyjegy árának visszatérítésre jogosult az érvényes pót és helyjeggyel vagy helyjeggyel rendelkező utas, aki biztosított ülőhelye ellenére a vasúti társaság mulasztása miatt nem tud a vonaton helyet foglalni.

UTÁNFIZETÉS

A menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazó, valamint a magatartási szabályokat megszegő utas az esetleges menetdíjon, menetdíj-kiegészítésen felül pótdíjat köteles fizetni, melynek összegét a Vasúti Menetdíjtáblázatok 1. kötet tartalmazza.

KEDVEZMÉNYEK

A Díjszabás, valamint az üzletpolitikai kedvezményekről szóló külön szabályozások tartalmazzák az utasok által igénybe vehető kedvezményeket és azok felhasználási feltételeit. E kedvezmények kizárólag belföldi forgalomban vehetők igénybe. Az esetleges díjmentesség a pót- és helyjegyre, a helyjegyre, a pótjegyre nem vonatkozik. A vasúti társaság kötelessége a kedvezmény igénybevételéhez szükséges igazolvány (igazolás, utalvány) ellenőrzése, ezért az utasnak a kedvezményre jogosító igazolványát kérésre fel kell mutatnia illetve át kell adnia, és szükség szerint a személyazonosságát is igazolnia kell. Kedvezményes menetjegy vásárlása esetén a vasúti társaság készpénzfizetési számlát csak a kedvezményre jogosult nevére állít ki, hacsak a kedvezmény szabályozása ettől eltérően nem rendelkezik.

ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE, SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

Szolgáltatásainkkal kapcsolatos észrevételeivel, panaszaival, valamint az elveszett tárgyak, poggyászok visszaigénylése érdekében a MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálatához fordulhat. Fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasaink ugyanitt kérhetnek segítséget utazásuk megtervezéséhez:

- postai úton: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat 1426 Budapest Pf.: 56.
- telefonon: a MÁVDIREKT +36 (1) 3 49 49 49 telefonszámán,
- telefaxon: a 06 (1) 511 20 93 számon,
- elektronikus levélben: eszrevetel@mav-start.hu,

- a www.mavcsoport.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
- valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

BETEKINTÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATBA

A fenti ismertető csak tájékoztató jellegű, és csak a MÁV-START Zrt. szolgáltatásaira vonatkozik. A vitáskérdések eldöntésénél az Üzletszabályzatban és a Díjszabásban leírtak a mérvadóak. Az Üzletszabályzat és a Díjszabás megtekinthető a www.mavcsoport.hu honlapon. Az Üzletszabályzat és az Utasok Könyve a jegypénztárakban az érdeklődők rendelkezésére áll. A Vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. tv. 79/A § (1) bekezdése alapján az utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartását az Innovációs és Technológiai Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály, Vasúti Igazgatási Szerv (1440 Budapest, Pf.: 1.; igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu) ellenőrzi, amely az 1371/2007/EK utasjogi rendeletben biztosított utasjogok megsértése esetén eljárni illetékes. MÁV-START Zrt. MÁVDIREKT: +36 (1) 3 49 49 49

KIVONAT A MÁV APPLIKÁCIÓBÓL VÁSÁROLT E-VONATJEGY FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEIBŐL

Érvényes: 2018. december 9-től

E-VONATJEGY MEGHATÁROZÁSA

Az e-vonatjegy névre szóló, át nem ruházható, viszonylati menetjegy. A jegy kizárólag a rajta feltüntetett személyt jogosítja fel utazásra a megadott viszonylaton. A jegy ellenőrzésekor a

személyazonosságot és a kedvezményre való jogosultságot igazolni kell. E-vonatjegy kizárólag elektronikus számla egyidejű igénylésével vásárolható.

ÉRVÉNYESSÉG

- Menetjegy, gyorsvonati pótbjegy, kocsiosztály-különbözet, élőállatjegy, kerékpárjegy:
 - A jegyen feltüntetett napon és időszakban érvényes
 - A megkezdett utazás az e-vonatjeggyel az érvényesség lejártá után is befejezhető, ha az utas az érvénytartam lejártakor a jegyen feltüntetett célállomást közvetlenül elérő vonaton utazik.
- IC pótb- és helyjegy, TELEVONAT jegy:
 - Kizárólag a jegyen feltüntetett napon és vonaton érvényes.

JEGY BEMUTATÁSA

A MÁV applikációból vásárolt e-vonatjegyet kizárólag a MÁV applikációban vagy egyéb formában lehet megjeleníteni. A jegyet ellenőrzéskor az alkalmazás használatával vagy egyéb módon, arra alkalmas eszköz képernyőjén kell bemutatni. Az utas felelőssége, hogy ellenőrzéskor a jegye bemutatható legyen.

ÚTMEGSZAKÍTÁS

Az e-vonatjeggyel az útmegszakítás nem engedélyezett.

VISSZAVÁLTÁS

Visszaváltás kizárólag a MÁV applikációból kezdeményezhető, legkésőbb az érvényesség kezdete előtt 1 órával. A visszatérítési igényt a MÁV-START előjegyzésbe veszi, és a jóváírást a fizetésnél használt bankszámlára / fizetési eszközre a visszatérítendő jegy érvénytartamának lejártja után 7 nappal indítja, ha a jegy nem volt utazásra felhasználva. Kezelési költség: Menetjegy, gyorsvonati pótgjegy, kocsiosztály-különbözet, élőállatjegy, kerékpárjegy: 10% IC pót- és helyjegy: a vonat indulása előtt 24 órán belül: 10% a vonat indulása előtt 24 órán túl: nincs A visszatérítésre kijelölt e-vonatjegy utazásra érvénytelen.

EGYEBEK

A kivonat a hatályban lévő Jegyvásárlás MÁV applikációból hirdetmény alapján készült. Vita esetén a hirdetmény teljes szövege a mérvadó. Minden egyéb nem szabályozott pontban a MÁV-START Személyszállítási Üzletszabályzat, a MÁV-START Díjszabás, és a MÁV-START díjszabási rendelkezéseinek előírásai az irányadók. MÁV-START Zrt. MÁVDIREKT: +36 (1) 3 49 49 49

KIVONAT A MÁV APPLIKÁCIÓBÓL VÁSÁROLT KEDVEZMÉNYES, VONATHOZ KÖTÖTT E-VONATJEGY FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEIBŐL

Érvényes: 2017. december 10-től KEDVEZMÉNYES, VONATHOZ KÖTÖTT E-VONATJEGY MEGHATÁROZÁSA A kedvezményes, vonathoz kötött e-vonatjegy névre szóló, át nem ruházható, viszonylati menetjegy, ami csak a rajta feltüntetett vonat(ok)on érvényes utazásra. A jegy kizárólag a rajta feltüntetett személyt jogosítja fel utazásra a megadott napon, vonat(ok)on és viszonylaton. A jegy ellenőrzésekor a személyazonosságot és a kedvezményre való jogosultságot igazolni kell. Kedvezményes e-vonatjegy kizárólag elektronikus számla egyidejű igénylésével vásárolható.

ÉRVÉNYESSÉG

Kizárólag a jegyen feltüntetett napon és vonat(ok)on érvényes.

JEGY BEMUTATÁSA

A MÁV applikációból vásárolt kedvezményes e-vonatjegyet kizárólag a MÁV applikációban vagy egyéb formában lehet megjeleníteni. A jegyet ellenőrzéskor az alkalmazás használatával vagy egyéb módon, arra alkalmas eszköz képernyőjén kell bemutatni. Az utas felelőssége, hogy ellenőrzéskor a jegye bemutatható legyen.

ÚTMEGSZAKÍTÁS

A kedvezményes e-vonatjeggyel az útmegszakítás nem engedélyezett.

VISSZAVÁLTÁS

Visszaváltás kizárólag a MÁV applikációból kezdeményezhető, legkésőbb az érvényesség kezdete előtt 1 órával. A visszatérítési igényt a MÁV-START előjegyzésbe veszi, és a jóváírást a fizetésnél használt bankszámlára / fizetési eszközre a visszatérítendő jegy érvénytartamának lejártja után 7 nappal indítja, ha a jegy nem volt utazásra felhasználva. Kezelési költség: Menetjegy, gyorsvonati pótjegy, kocsiosztály-különbözet, élőállatjegy, kerékpárjegy: 10% IC pót- és helyjegy: a vonat indulása előtt 24 órán belül: 10% a vonat indulása előtt 24 órán túl: nincs A visszatérítésre kijelölt kedvezményes e-vonatjegy utazásra érvénytelen.

EGYEBEK

A kivonat a hatályban lévő Jegyvásárlás MÁV applikációból hirdetmény alapján készült. Vita esetén a hirdetmény teljes szövege a mérvadó. Minden egyéb nem szabályozott pontban a

MÁV-START Személyszállítási Üzletszabályzat, a MÁV-START Díjszabás, és a MÁV-START díjszabási rendelkezéseinek előírásai az irányadók. MÁV-START Zrt. MÁVDIREKT: +36 (1) 3 49 49 49

© MÁV-START Zrt.

Minden jog fenntartva.

KIVONAT A HÉV ÜZLETSZABÁLYZATÁBÓL ÉS A MÁV APPLIKÁCIÓBÓL VÁSÁROLT HÉV JEGY ÉS BÉRLET FELHASZNÁLÁSI FELTÉTELEIBŐL

MENETJEGYVÁLTÁS

Az utazás megkezdésekor az utasnak érvényes menetjeggyel vagy bérlettel (együtt a továbbiakban: díjtermék) kell rendelkeznie. Egyes díjtermékek MÁV alkalmazással is megválthatók és ellenőrzéskor nyomtatott formában vagy mobileszköz képernyőjén bemutatathatók.

A díjtermék csak a rajta feltüntetett érvénytartamon belül használható utazásra.

A megváltott díjterméket az utasnak utazása befejezéséig – a HÉV-állomás elhagyásáig – meg kell őriznie, és az ellenőrzésre jogosult(ak) részére fel kell mutatnia.

AZ ELEKTRONIKUS ÚTON ÉRTÉKESÍTETT HÉV MENETJEGY MEGHATÁROZÁSA

Az elektronikus úton (a MÁV alkalmazással) értékesített HÉV menetjegy névre szóló, át nem ruházható, egy viszonylatra szóló menetjegy. A jegy kizárólag a rajta feltüntetett személyt jogosítja fel utazásra az érvényességi időn belül, a rajta feltüntetett viszonylaton. A jegy ellenőrzésekor a személyazonosságot és a kedvezményre való jogosultságot igazolni kell. Az elektronikus úton értékesített HÉV menetjegy nem vonathoz kötött menetjegy, a vonatkiválasztás csak a MÁV alkalmazás működéséhez szükséges lépés, mely a jegy érvényességi idejének kezdetét határozza meg.

Az elektronikus úton értékesített menetjegyet csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen előzetesen megadták és az elektronikus úton értékesített menetjegyen az ő adatai olvashatók.

Elektronikus úton értékesített menetjegy kizárólag elektronikus számla egyidejű igénylésével vásárolható.

AZ ELEKTRONIKUS ÚTON ÉRTÉKESÍTETT HÉV BÉRLET MEGHATÁROZÁSA

Az elektronikus úton (a MÁV alkalmazással) értékesített HÉV bérlet névre szóló, át nem ruházható, kizárólag a rajta feltüntetett személyt jogosítja fel utazásra az érvényességi időn belül. Ellenőrzésekor a személyazonosságot és a kedvezményre való jogosultságot igazolni kell.

Az elektronikus úton értékesített bérletet csak olyan utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen előzetesen megadták és az elektronikus úton értékesített bérleten az ő adatai olvashatók.

Elektronikus úton értékesített bérlet kizárólag elektronikus számla egyidejű igénylésével vásárolható.

ÉRVÉNYESSÉG

A MÁV alkalmazással a MÁV-HÉV Zrt. (a továbbiakban: MÁV-HÉV) szolgáltatási területére váltott menetjegyek érvényessége az utas által kiválasztott vonat menetrend szerinti indulásától a következő naptári napon 03:00 óráig tart. Ezen időszakon belül az utazás viszonylatán az utas egy alkalommal bármelyik vonatra felszállhat. Az elektronikus bérlet bármely kezdőnappal kiváltható, és a kezdőnapon 0 órától a tárgyhónapot követő hónap azonos napján 02:00 óráig jogosít utazásra.

A MENETJEGYEK BEMUTATÁSA

A MÁV alkalmazással vásárolt HÉV menetjegy a MÁV alkalmazásba letölthető, valamint pdf formátumban az utas által a megadott elektronikus levélcímre megküldésre kerül. A pdf formátumú jegy – az utazási jogosultságok számát nem érintve – korlátlan példányszámban kinyomtatható. (A beolvashatóság érdekében a jegyet fehér vagy natúr színű A/4-es oldalra, jó minőségben javasolt kinyomtatni.) Ellenőrzéskor a MÁV alkalmazásba letöltött menetjegyet az alkalmazás használatával, az alkalmazást futtató eszköz képernyőjén kell bemutatni, a pdf formátumú jegy kinyomtatott formában vagy elektronikus eszköz képernyőjén is bemutatatható. Az utas felelőssége, hogy ellenőrzéskor a menetjegye legalább az egyik módon bemutatatható, és a jegyen található vonalkód beolvasható legyen.

A BÉRLETEK BEMUTATÁSA

A MÁV alkalmazással vásárolt HÉV bérletet kizárólag a MÁV alkalmazásban lehet megjeleníteni. Ellenőrzéskor a bérletet az alkalmazás használatával, az alkalmazást futtató eszköz képernyőjén kell bemutatni. Az utas felelőssége, hogy ellenőrzéskor a bérlete bemutatatható, és az azon található vonalkód beolvasható legyen.

MENETDÍJ-VISSZATÉRÍTÉS, VISSZAVÁLTÁS

A MÁV-HÉV szolgáltatási területére elektronikus úton értékesített díjtermékek cseréjére nincs lehetőség.

A visszaváltás kizárólag a MÁV alkalmazással kezdeményezhető. Menetjegyek esetében legkésőbb az érvényesség kezdete előtt 30 perccel, bérletek esetében a visszaváltás csak az érvényességi idő kezdete előtt lehetséges.

A visszatérítési igényt a MÁV-START előjegyzésbe veszi, és a jóváírást a fizetésnél használt bankszámlára vagy egyéb fizetési eszközre a visszatérítendő jegy érvénytartamának lejártá után 7 nappal indítja, amennyiben a jegyet nem használták fel utazásra.

A visszaváltás kezelési költsége az elektronikus úton értékesített HÉV menetjegyek esetében a vételár 10%-a, a bérletek esetében 250 Ft. A visszaváltásra előjegyzett menetjegy illetve bérlet a továbbiakban nem érvényes.

ÁLLATSZÁLLÍTÁS

Élőállat a kézipoggyász méretét meg nem haladó, állatok szállítására alkalmas zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható. Kutya szállításáért – a fogyatékkal élőket segítő és a rendőrségi kutya kivételével – viteldíjat kell fizetni. A BKK Zrt. (a továbbiakban: BKK) díjszabása értelmében a HÉV-vonalak teljes hosszán a kutya szállításának díja megegyezik a teljes árú menetjegy díjával, de legfeljebb egy vonaljegy árával. Az élőállat-szállítás viteldíja a MÁV alkalmazással nem vásárolható meg, erre csak a BKK értékesítési pontjain van lehetőség. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a szolgálatban lévő személyzetnek fel kell mutatnia.

KERÉKPÁRSZÁLLÍTÁS

Kerékpár csak a kijelölt kocsik piktogrammal jelzett peronjain szállítható. A BKK díjszabása értelmében – az utas viteldíján felül – 1 db vonaljegyet vagy gyűjtőjegyet kell érvényesíteni, vagy kerékpárbérlettel kell rendelkezni. Egy peronon legfeljebb 4 db kerékpár szállítható (kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ennél több kerékpár szállítását engedi). Egy utas legfeljebb egy kerékpárt szállíthat. A kerékpárszállítás viteldíja a MÁV alkalmazással nem vásárolható meg, erre csak a BKK értékesítési pontjain van lehetőség.

PÓTDÍJAZÁS

A menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazó, valamint az utazási feltételeket megszegő utas pótdíjat köteles fizetni, melynek összegét a MÁV-HÉV Üzletszabályzatának VI. 2. pontja tartalmazza.

KEDVEZMÉNYEK

A MÁV-HÉV Díjszabása, valamint az üzletpolitikai kedvezményekről szóló külön szabályozások tartalmazzák az utasok által igénybe vehető kedvezményeket és azok felhasználási feltételeit. A jegyellenőrzést végző BKK kötelessége a kedvezmény igénybevételéhez szükséges igazolvány (igazolás, utalvány) ellenőrzése, ezért az utasnak a kedvezményre jogosító igazolványát kérésre fel kell mutatnia, illetve át kell adnia, és szükség szerint a személyazonosságát is igazolnia kell. Kedvezményes menetjegy vásárlása esetén a MÁV-START Zrt. (a továbbiakban: MÁV-START) készpénzfizetési számlát csak a kedvezményre jogosult nevére állít ki, amennyiben a kedvezmény szabályozása ettől eltérően nem rendelkezik.

ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE, SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A MÁV-HÉV, illetve a BKK működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos utaspanaszokat a BKK részére kell bejelenteni. Kizárólag a MÁV-HÉV megbízásából külső partner által végzett elektronikus-jegyértékesítéssel kapcsolatos észrevételeket a MÁV-START vagy a MÁV-HÉV részére kell bejelenteni.

Személyesen:

- a BKK központi és repülőtéri ügyfélszolgálatain,
- a BKK ügyfélközpontjaiban
- kizárólag a MÁV-HÉV megbízásából külső partner által végzett elektronikus jegyértékesítési tevékenységgel kapcsolatban a MÁV-START ügyfélszolgálatain.

Telefonon:

- az illetékes ügyfélszolgálat telefonszámain.

Írásban:

- levélben: az illetékes ügyfélszolgálat címére,
- telefaxon: az illetékes ügyfélszolgálat faxszámára,
- elektronikus úton (e-mail): az illetékes ügyfélszolgálat e-mail címére,
- Vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (Vásárlók könyve a BKK pénztáraiban, a forgalmi ügyeleteken, a központi és repülőtéri Ügyfélszolgálatain, a pótdíjirodában és az Ügyfélközpontokban található).

A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett adatok, amelyektől a forgalmi és műszaki körülményektől függően eltérések előfordulhatnak. Az így létrejött menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a BKK és a MÁV-HÉV nem vállal felelősséget.

BETEKINTÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATBA

A jelen ismertető tájékoztató jellegű, és csak a MÁV-HÉV szolgáltatásaira vonatkozik, a MÁV-HÉV Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata, illetve annak 3. sz. melléklete alapján készült. A vitás kérdések eldöntésénél az Üzletszabályzatban és a Díjszabásban leírtak a mérvadók. Az Üzletszabályzat és a Díjszabás megtekinthető a www.mav-hev.hu honlapon. Az Üzletszabályzat és a Vásárlók Könyve a BKK Ügyfélközpontokban az érdeklődők rendelkezésére áll. A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. tv. 79/A § (1) bekezdése alapján az utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartását az Innovációs és Technológiai Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály, Vasúti Igazgatási Szerv (1440 Budapest, Pf.: 1.; igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu) ellenőrzi, amely az 1371/2007/EK utasjogi rendeletben biztosított utasjogok megsértése esetén eljárni illetékes.

A MAHART PASSNAVE SZEMÉLYHAJÓZÁSI KFT. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI TEVÉKENYSÉGÉRE VONATKOZÓ

SZERZŐDÉSEK ÁLTALÁNOS FELTÉTELEIRŐL

A NEMZETKÖZI ÉS BELFÖLDI SZÁRNYASHAJÓKON, VALAMINT A NEMZETKÖZI ÉS BELFÖLDI MENETRENDI ÉS

KÜLÖNHAJÓINKON

1.) A Szabályzat hatálya

A MAHART PassNave Személyhajózási Korlátolt Felelősségű Társaság (a továbbiakban: PassNave Kft., székhely: 1056 Budapest, Belgrád rakpart, Nemzetközi Hajóállomás, cégjegyzékszám: 01-09-268781) és a vele jogviszonyban álló valamennyi személyszállításra szerződő partner (menetrendi egyéni- és csoportos utasok, charter utasok, a továbbiakban együtt: utas) megállapodásának feltételeit képezik a jelen Szabályzat rendelkezései, amennyiben erre nézve a PassNave Kft. és az utas a jogviszonyt szabályozó szerződésben eltérően nem állapodik meg. A PassNave Kft. által hajóval történő személyszállításokra a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény („Ptk.”), a víziközeledésről szóló 2000. évi XLII. törvény, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény, a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XI.3) Korm. rendelet („VSZF”), valamint a jelen Üzletszabályzat rendelkezései az

irányadóak azzal, hogy a PassNave Kft. nem végez közforgalmú személyszállítást.

2.) Jogviszony keletkezése

Személyszállítási szerződés és az alapján személyszállításra vonatkozó jogviszony jön létre, amikor az utas

a menetjegyet megvásárolta (akár személyesen, akár jegyautomatából, akár online), vagy

a személyszállítást írásban megrendelte és a megrendelés elfogadásának visszaigazolása a megrendelőhöz megérkezett.

Amennyiben az utas nem személyesen jár el, hanem javára harmadik személy rendeli meg a személyszállítást, illetve az ahhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokat, a PassNave Kft. nem vizsgálja, hogy a harmadik személy jogszerűen képviseli-e az utast (utasokat). A megrendelés megtörténtével a harmadik személy válik a PassNave Kft. szerződéses partnerévé a Ptk. 6:136. § rendelkezései szerint.

Menetjegy nélkül utazó személy esetén a hajóra történő felszállás megkezdésének pillanatában, ráutaló magatartás alapján, a személyszállításra vonatkozó jogviszony létrejön a PassNave Kft. és a hajóra történő felszállást megkezdő személy között.

3.) A PassNave Kft. kötelezettsége

A PassNave Kft. köteles az érvényes menetjegy felmutatóját a menetjegyen feltüntetett időpontban és viszonylaton elszállítani, ha

a személyszállítást jogszabály vagy hatósági rendelkezés nem tiltja;

a személyszállítás a rendelkezésre álló hajóval lehetséges;

a személyszállítást nem akadályozza olyan körülmény, amely az utasnak felróható, vagy amelyet a PassNave Kft. ki nem kerülhet, vagy amelynek elhárítása nem tőle függ (vis maior).

A PassNave Kft. a felmerült akadályról, illetőleg elrendelt hatósági korlátozásról az utasokat a hajóállomásokon, a honlapján, valamint - szükséghez képest - sajtó, illetőleg rádió útján tájékoztatja, egyedi elérhetőség - úgyszintén mint mobil telefonszám, e-mail - esetén közvetlenül értesíti. Ennek közzététele után a járatot lemondhatja, de az utasoknak a megfizetett menetjegy (viteldíj) árát köteles visszatéríteni. Belföldi menetrendi járatok esetében, ha a hajó a célállomásig az útját megkezdeni és/vagy folytatni utazási akadály miatt nem tudja, és másik hajóval a szállítási kötelezettség nem teljesíthető, akkor az utas a meg nem tett útra

eső menetdíj visszatérítését, vagy a kiindulási állomásra történő visszaszállítását és a teljes befizetett menetdíj visszatérítését követelheti, kivéve, ha az utazási akadályt a PassNave Kft. tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő (vis maior).

Helyettesítő közlekedési eszköz igénybevétele esetén a PassNave Kft. többlet menetdíjat nem számol fel, de menetdíjvisszatérítést sem fizet.

A vis maior esetei különösen:

- folyamatár,
- más vízi jármű balesete,
- ütközés más vízijárművel annak hibájából,
- hatósági intézkedés,

- határzár,
- bomba- vagy lőszermentesítés,
- szélsőséges időjárás,
- sztrájk,
- alacsony vízállás,
- veszélyes uszadék,
- kikötőzár,
- karantén, járvány,
- más utas közrehatásból történő akadály,
- bűncselekmény,
- terrortámadás,
- hajózási személyzet rosszulléte,
- utas hirtelen megbetegedése,
- katonai műveletek, hadgyakorlat,
- háború, hadicselekmények,
- aknaveszély,
- híd- vagy vízepítési munkák,
- csatorna vagy kiemelő berendezés vagy zsilip hibája,
- vízszivárgás a hajótestbe külső körülmények miatt,
- tűz,
- más elháríthatatlan külső ok.

A menetdíj visszatérítése mindig azon az eladóhelyen történik, ahol az utas a jegyet eredetileg megváltotta (viszonteladónál vett jegy esetén a viszonteladó értékesítő helyén). Utazási akadály miatt a PassNave Kft-vel szemben az előző bekezdésekben írtakon túl további igényt érvényesíteni

nem lehet.

4.) Utas kötelezettsége

A hajóállomáson (kikötőben) az utasok és kísérőik csak a részükre megnyitott területre léphetnek be; a hajóállomás (kikötő) területére személyszállításból kizárt személynek belépnie, illetőleg oda a személyszállításból kizárt tárgyakat bevinni nem szabad. A hajón az utasoknak csak a részükre megnyitott területre szabad belépniük. Menetjeggyel nem rendelkező kísérőnek – a beteg és mozgáskorlátozott személy kísérőjének kivételével – tilos a vízi járműbe beszállni. A hajóállomáson (kikötőben) és a hajón tilos a többi utast, valamint a hajóállomás (kikötő), illetőleg a hajó személyzetének munkáját zavaró tevékenységet folytatni, valamint a kijelölt területen kívül dohányozni. A szárnyashajók zárt utasterében, valamint a hajó egyéb zárt tereiben (pl. mosdók) tilos a dohányzás.

Az utas köteles a menetjegyet az utazás egész tartama alatt megőrizni, és a PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottainak – a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt – felmutatni. Tilos a hajóállomást (kikötőt), valamint a hajót és azok berendezéseit beszennyezni, megfertőzni, megrongálni. Aki a

hajóállomást (kikötőt), illetőleg a hajót, vagy azok berendezését beszennyezi, megfertőzi vagy megrongálja, köteles a tisztítással, fertőtlenítéssel járó költséget megfizetni, valamint az okozott kárt megtéríteni. Az utasok a hajóra lépés után kötelesek a hajó vezetőjének valamennyi rendészeti és biztonsági utasítását betartani. PassNave Kft. a megrendelés alapján személyszállítási kötelezettségének kizárólag akkor köteles eleget tenni, ha az utas az előírt ki- és beutazási okmányokat és az érvényes menetjegyet felmutatja. A fentiekben felsorolt feltételek bármelyikének elmulasztásából vagy nem-teljesüléséből eredő károkért a PassNave Kft-t felelősség nem terheli. Víziközlekedési baleset vagy víziközlekedési esemény esetében az utas köteles a hajó személyzetének utasításait

követni. Az utas köteles az utazásra vonatkozó mindenkor érvényes jogszabályokat, valamint a fogadó ország törvényeit betartani. Ezek elmulasztásából eredő költségek és károk az utast terhelik. Amennyiben az utas a megjelenési és ügyintézési kötelezettségének határidőben nem tesz eleget, a PassNave Kft. személyszállítási kötelezettsége csak abban az esetben áll fenn, ha az nem veszélyezteti a PassNave Kft-nek a többi utassal szemben fennálló kötelezettségeinek teljesítését, pl. a hajó tervszerinti indulását. Az utasok ülőhelyeiket a hajóra történő beszállásuk sorrendjében foglalhatják el.

5.) Utazás korlátozása, kizárás az utazásból

A hajón nem utazhat, illetőleg az utazásból kizárható:

az ittas, illetve bódult állapotban lévő személy;

aki botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja;

aki fertőző beteg;

aki magatartásával sérti vagy veszélyezteti a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét,

egészségét, a vízi jármű vagy berendezései épségét;

aki az utasok magatartására vonatkozó egyéb rendelkezéseket nem tartja be;

érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik, és menetjegyet ellenőrzéskor sem vált; menetjegyét,

kedvezményes igazolványát felhívás ellenére sem mutatja be;

aki ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát

beszennyezheti;

aki a vízi járműre kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz fel.

A hajó vezetője az utazás megkezdését követően a fenti okok fennállása esetén jogosult az utast a legközelebbi kikötőben kiszállítani.

A hajón önmagával tehetetlen beteg, továbbá 14 éven aluli gyermek csak kísérővel utazhat. A vízi járműre kísérő nélkül történő felszállás olyan értelmű nyilatkozatnak tekintendő, mely alapján az illető utas 14 éves elmúlt. Az útközben megbetegedett, vagy balesetet szenvedett

utast a PassNave Kft. addig a legközelebbi hajóállomásig (kikötőig) fuvarozza, ahol a beteg a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet. Fertőző betegség gyanúja esetén a PassNave Kft. az utast a többi utastól a lehetőség szerint elkülöníti. A vízi járműről a neki felróható rendellenes magatartása miatt leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat, például a kerékpárszállítás díját, és feladott útipoggyásza kiszolgáltatását – ha annak kiszolgáltatása a vízi járműnek a hajóállomáson való menetrend szerinti tartózkodási ideje alatt nem lehetséges – csak az eredeti célállomáson kérheti.

A PassNave Kft. a személyszállítást megtagadhatja, ha a vízi járművön a beszállt utasok száma elérte az engedélyezett utaslétszámot.

6.) Menetrend, menetidő

A PassNave Kft. hajói a rendszeres járatokban a közzétett menetrend szerint közlekednek (menetrendi járat). Az út során érintett állomások közötti legrövidebb menetidőt a PassNave Kft. határozza meg. A menetrendi járatok esetleges késéséből származó károkért a PassNave Kft. csak akkor vállal felelősséget, ha a késés a PassNave Kft.felróható magatartására vezethető vissza.

7.) Menetdíjak, poggyászdíjszabás

Menetdíjként a PassNave Kft. által mindenkori, jogszabályok rendelkezései szerint közzétett személyszállítási tarifák érvényesek. A kikötői illetékeket a PassNave Kft. és partner társaságai (a különböző kikötőhelyek üzemeltetői) által kiadott mindenkori hivatalos tarifák tartalmazzák.

A menetjegy ára az alábbi szolgáltatások díját tartalmazza:

a menetdíjat a menetjegyen szereplő szakaszra,

az összes kikötői illetéket a menetjegyen szereplő szakaszra,

az utas balesetbiztosítást a hajóra lépéstől a hajó fedélzetének elhagyásáig,

belföldi szárnyashajó és menetrendi járatokon: fejenként 1 db legfeljebb 12 kg súlyú kézipoggyász viteldíja az adott szakaszra.

8.) Helyfoglalás (kivéve nemzetközi program szárnyashajó járatok)

Menetjegyek online vagy személyesen az arra kijelölt belföldi és nemzetközi jegypénztárakban vásárolhatók készpénzes vagy hitelkártyás fizetés ellenében.

Előzetes menetjegy-foglalás személyesen, faxon, e-mailben vagy levélben tehető. A foglalást tevő köteles megadni az utazás pontos dátumát, időpontját, az utasok nevét, valamint egy elérhetőségi helyet vagy telefont, ahol szükség esetén közvetlenül az utazást megelőzően is értesíteni lehet az utasokat. Nemzetközi járatra történő előzetes jegyváltás esetén meg kell adni továbbá az utas állampolgárságára vonatkozó adatot is.

A fenti adatok beérkezését követően PassNave Kft. a foglalást 2 munkanapon belül írásban visszaigazolja. Visszaigazolás hiányában a felek között szerződés nem jön létre.

Belföldi menetrendi szárnyashajó-járatra a foglalás csak fizetés esetén válik véglegessé. A készpénzben fizető utas köteles legkésőbb az indulás előtt egy órával a kijelölt pénztárban kifizetni és átvenni a jegyét, ennek hiányában a foglalása törlődik. Banki átutalással fizető utas úgy köteles a jegy árát kifizetni, hogy az összeg az utazást megelőző napon 12.00 óráig (hétvége vagy ünnepnap esetén az azt megelőző munkanap 12.00 óráig) a PassNave Kft. bankszámláján jóváírásra kerüljön. Ennek hiányában az utas foglalása törlődik. A PassNave Kft. jogosult a lefoglalt, de ki nem fizetett helyeket más részére értékesíteni. A belföldi menetrendi szárnyashajó-járatra a helyfoglalás indulás előtt legkésőbb 10 perccel lehetséges. A menetjegy az utazást megelőző 24. óráig módosítható.

A jelen pont szerinti helyfoglalási feltételek nem vonatkoznak a PassNave Kft.-vel szerződéses kapcsolatban lévő viszonteladókra, az ő helyfoglalási feltételeiket a vállalkozási szerződés tartalmazza.

9.) Utazási kedvezmények menetrendi járatokra

Belföldi menetrendi szárnyashajó-járatokra:

Gyermek- (2-14 éves kor között) és a társaság által meghirdetett időszakos akciók keretein belüli kedvezmények

vehetők igénybe, melyek mértékét a PassNave Kft. hivatalosan kiadott tarifái tartalmazzák.

Belföldi menetrendi kiránduló és séta-járatokra:

Gyermek- (2-14 éves kor között), diák-, nyugdíjas, valamint a társaság által meghirdetett időszakos akciók keretein

belüli kedvezmények vehetők igénybe, melyek mértékét a PassNave Kft. hivatalosan kiadott tarifái tartalmazzák.

Diákkedvezmény érvényes magyar nappali tagozatos diákigazolvánnyal vagy nemzetközi ISIC diákigazolvánnyal

rendelkezőknek adható.

Nyugdíjas kedvezmény magyar nyugdíjas törzslappal vagy EU tagországokból érkező, 65. életévét betöltött személy

részére adható.

10.) Poggyász, kézipoggyász szállítása

Minden utas legfeljebb 1 darab, 56x45x25 cm méretet meg nem haladó, egy személy által hordozható, (a fel- és leszállást valamint a hajó utasterén belüli közlekedést nem akadályozó), legfeljebb 12 kg súlyú kézipoggyászt, illetve egy darab gyermekkocsit, esernyőt, sétapálcát, kis kézihangszert szállíthat díjtalanul a PassNave Kft. valamennyi járatán.

Menetrendi járatokon, belföldi menetrendi és program szárnyashajó járatokon csak kézipoggyász szállítható. Olyan tárgyak, amelyek balesetet, kárt vagy szennyezést okoznak, továbbá amelyek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, nem szállíthatóak. A fogyatékos személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközére (a továbbiakban eszköz) a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A fogyatékos személyeknek biztonságosan kell elhelyezkedniük a többi utas és a saját egészségük, valamint testi épségük védelme érdekében. Az utazás akkor kezdhető meg, ha az eszköz befér a számukra kialakított helyre, valamint a fogyatékos személy és eszközének együttes tömege nem haladja meg a 200 kg-ot. A vízi járműbe bevitt kézipoggyász őrzése az utas feladata, annak bármilyen okból történő elveszéséért, eltűnéséért,

ellopásáért stb. továbbá sérüléséért a PassNave Kft. nem felel. Az útipoggyász tekintetében a jelen Üzletszabályzatban nem vagy nem kimerítően szabályozott kérdésekben a VSZF rendelkezései az irányadók.

Kerékpár, kerékpár-utánfutó, elektromos kerékpár és tandem - korlátozott mennyiségben - díj ellenében szállítható az arra kijelölt járatokon.

11.) Élő állat szállítása

Élő állatok higiéniai okokból nem szállíthatók. Ez alól kivételt képeznek a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet 2. §-ában felsorolt segítő kutyák, valamint a rendőrségi kutya. Ezek szállítása díjmentes. Az SZMM rendelet szerinti megkülönböztető jelzéssel ellátott segítő kutya szájkosár nélkül szállítható.

12.) Lemondási feltételek (elállás)

a.) A társaság valamennyi járata esetében (kivéve a program szárnyashajó járatokat):

Előre megváltott jegyek (menet- és kerékpárjegyek) vagy lefoglalt helyek lemondása esetén az elálló fél az alábbi lemondási díjakat (bánatpénz) köteles megfizetni:

az indulást megelőző 2 órán belül történő lemondásnál vagy meg nem jelenés esetén a bánatpénz a viteldíj 100 %-a.

az indulást megelőző 2 óra és 21 nap közötti lemondás esetén a menetjegy ára annak 20 %-át kitevő mértékű kezelési költség levonásával térítendő vissza;

az indulást megelőző 21 napon túli lemondás esetén bánatpénz nincs, a már befizetett viteldíjat, illetve viteldíj előleget a PassNave Kft. visszatéríti.

Ezen lemondási feltételek nem vonatkoznak a PassNave Kft-vel szerződéses kapcsolatban lévő viszonteladókra, az ő lemondási feltételeiket a vállalkozási szerződés tartalmazza.

Retúrjegyek az utazás megkezdését követően – azaz az odaút megtétele után - részlegesen már nem válthatók vissza. Ha a lemondás az utas részéről történik és a jegyár-visszatérítés a pénztárban készpénzzel nem lehetséges, az átutalási költségek az utast terhelik.

Menetjegy, vagy annak megfelelő egyéb értékpapír kiadását követően a menetjegyre történt befizetés visszatérítésének további feltétele a felhasználatlan és sértetlen menetjegy visszaszolgáltatása, a nyugta bemutatása és a személyazonosság igazolása.

b.) A program szárnyashajó járatok (külföldi és belföldi) esetében:

Előre megváltott jegyek (menetjegyek), vagy lefoglalt helyek lemondása esetén az elálló fél az alábbi lemondási díjakat

(bánatpénz) köteles megfizetni:

az indulást megelőző 7 napon belül történő lemondásnál vagy meg nem jelenés esetén a

bánatpénz a viteldíj

100 %-a.

az indulást megelőző 8 és 15 nap közötti lemondás esetén a menetjegy ára annak 50 %-át kitevő mértékű

kezelési költség levonásával térítendő vissza;

az indulást megelőző 16 és 29 nap közötti lemondás esetén a menetjegy ára annak 25 %-át kitevő mértékű

kezelési költség levonásával térítendő vissza;

az indulást megelőző 30 napon túli lemondás esetén bánatpénz nincs, a már befizetett viteldíjat, illetve

viteldíj előleget a PassNave Kft visszatéríti.

Bel-, és külföldi célállomású programhajók esetében jelen Üzletszabályzat az alábbi eltérésekkel alkalmazandó.

A PassNave Kft. mint utazásszervező jár el más, nem vízi személyszállítási programok esetében.

PassNave Kft. a szálloda vagy a programok változtatásának jogát – azonos kategórián belül – fenntartja. Bécsi

programok esetén az érkezési, indulási és program időpontok is változhatnak.

Utas köteles a lefoglalt programjegyet legkésőbb az utazást megelőző 30. napig, az arra kijelölt pénztárakban

személyesen kifizetni és átvenni, vagy a fizetést más módon eddig az időpontig megtenni (banki átutalás vagy

meghatalmazás bankkártya terhelésére).

c.) A jegyautomatából és a weboldalon keresztül vásárolt jegyek esetében:

A jegyautomatából és a weboldalon keresztül vásárolt jegyek esetében a fent megjelölt – a járat fajtájához igazodó –

lemondási feltételek a következőkkel egészülnek ki:

a jegy visszaváltását 20% kezelési költség terheli

a kezelési költség levonása után visszajáró összeg nem a szolgáltató által indított átutalással, hanem a

szolgáltató elszámoló bankja általi jóváírással kerül vissza a jegyet visszaváltó félhez

a megváltott jegy utazási dátumának módosítása költségmentes

a megváltott jegy egyéb paramétereinek változtatása (pl. hajótípus vagy-járat változása, az utazók

létszámának csökkenése) esetén – mivel ezek csak a jegy visszaváltása és újbóli kiállítása mellett lehetségesek - a fent

leírt visszaváltási folyamat zajlik le.

13.) Különjárat (charter) hajók bérlése

Különjárat (charter) hajók bérlesek a PassNave Kft. által a mindenkor hivatalosan kiadott charter díjtételek

érvényesek. Catering szolgáltatások kizárólag a PassNave Kft-n keresztül vehetők igénybe.

Amennyiben a különhajó bérlője más, nem a PassNave Kft. által üzemeltetett kikötőhelyet is igénybe vesz, a vonatkozó

illetékek külön felszámításra kerülnek. Ezen illetékekről a PassNave Kft. a megrendeléskor tájékoztatást ad.

Állásidő díja kiránduló- és rendezvényhajók esetén az adott hajótípus óradíjának 50 %-a óránként (a kedvezményes

állásidő a mindenkor menetidő maximum kétszerese lehet). Vidéki utak esetén a bérleti díj tartalmaz 3 óra

várakozást az adott célállomáson, további várakozás esetén az állásidő díja az adott hajótípus óradíjának 50 %-a

óránként. (Kivételt képeznek az esküvői rendezvények, ahol az állásidő mértéke és annak díja egyéni elbírálás alapján

kerül megállapításra).

Állásidő díja szárnyashajók esetén: 1 napon belül lezajló különutaknál nem kerül külön várakozási idő felszámításra,

több napos utaknál a várakozási időre ill. a várakozás egyéb költségeire (személyzet szállásköltsége, stb.) vonatkozó

díjak mindig egyedileg kerülnek megállapításra.

Amennyiben a megrendelő a bérelt hajót a PassNave Kft. által visszaigazolt indulási időt követően egy órán belül nem

veszi igénybe, és akadályoztatásról a PassNave Kft-t nem tájékoztatja, akkor a PassNave Kft. jogosult a bérelt hajót

más célra hasznosítani. A bérleti díj megfizetésére ebben az esetben a 24 órán belüli útlemondás feltételei

érvényesülnek.

a.) A különjárat (charter) hajók megrendelése:

A különhajókat személyesen, vagy írásban (levél, fax, e-mail) kell megrendelni, a megrendelésnek tartalmaznia kell:

az utasok/csoport nevét,

az utasok számát,

az utasok állampolgárságát (csak nemzetközi járat esetében),

a hajó típusát,

az indulási- és érkezési helyet, út közbeni kikötési igényeket,

az utazás dátumát, indulási- és érkezési időpontokat (év, hónap, nap, óra, perc),

egyéb szolgáltatási igények megnevezését,

a megrendelő egyéb szolgáltatásokra vonatkozó igényeit.

PassNave Kft. a megrendeléseket három munkanapon belül írásban igazolja vissza, és a szerződés a visszaigazolt

tartalommal jön létre.

b.) A megrendelt különúti (charter) hajók lemondási feltételei (elállás):

Különjárat hajó lemondása esetén a lemondó fél köteles a charterdíj alábbi felsorolt százalékait bánatpénzként

megfizetni:

az indulást megelőző 24 órán belüli lemondás esetén a bérleti díj 100 %-át;

az indulást megelőző 24 és 48 óra közötti lemondás esetén a bérleti díj 50 %-át;

az indulást megelőző 48 óra és 21 nap közötti lemondás esetén a bérleti díj 30 %-át;

az indulást megelőző 21 napon túli lemondás díjmentes.

A lemondás időpontja az írásbeli lemondásnak a PassNave Kft-hez történő beérkezése.

Lemondás és módosítás ügyében kizárólag a részvételi jegyen szereplő megrendelő, vagy írásos meghatalmazottja járhat el.

A megrendelő általi lemondás esetén a visszautalás banki költségeit a lemondó fél viseli.

Ha a különjárat hajó indításának elháríthatatlan akadálya van (vis maior), akkor mindkét fél mentesül a kártérítési és

lemondási díjfizetési kötelezettsége alól. A befizetett charterdíjat a PassNave Kft. 30 napon belül teljes egészében

visszautalja.

c.) A különúttal kapcsolatos észrevételek (reklamáció) jelzése:

Bármilyen, a szolgáltatások bármelyikével kapcsolatos megrendelői reklamációt az utazás

befejezését követő nap

16.00 óráig írásban kell a PassNave Kft. részére eljuttatni. Ez a határidő kifejezetten jogvesztő jellegű. Az

észrevételeket az utazás megkezdése előtt közvetlenül, út közben, vagy közvetlenül az út után, a hajó vezetőjénél is

meg lehet tenni írásban.

14.) Vendéglátás, árusítás

Büfé vagy más vendéglátás jellegű szolgáltatások kizárólag a PassNave Kft-n keresztül rendelhetőek, illetve vehetők

igénybe.

A hajóállomáson (kikötőben), illetőleg a hajón árusítani csak a PassNave Kft. engedélyével lehetséges; a PassNave Kft.

hozzájárulása azonban nem pótolja az árusításhoz egyébként szükséges hatósági engedélyt.

15.) Reklám

A hajók külső- és belső felületeivel, reklámhordozóival (különutak esetében is) kizárólag a PassNave Kft. rendelkezik.

Ettől eltérni csak külön írásbeli megállapodás alapján lehet.

16.) Ellenőrzés, pótdíjfizetés

Az utasnak az utazás megkezdésekor érvényes menetjeggyel vagy utazásra jogosító igazolvánnyal (a továbbiakban

együtt: menetjegy) kell rendelkeznie. Az utas köteles az érvényes menetjegyét az utazás teljes tartama alatt magánál

tartani és azt az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor ellenőrzés céljából – a kedvezményes jegyvásárlásra jogosító

okmánnyal együtt – a PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja részére ellenőrzésre átadni. Amennyiben az

utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az ellenőrzési eljárás lefolytatásához

szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

A PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja az utazás tartama alatt – beleértve a hajóra történő fel- és

leszállást is – bármikor jogosult az utasok utazási jogosultságát, a menetjegyek érvényességét, az utazási

kedvezmények igénybevételének jogszerűségét, továbbá a jelen Üzletszabályzat előírásainak megtartását ellenőrizni.

A PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja jogosult az utazásban részt vevő, menetdíjat meg nem fizető utas

azonosíthatósága, a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzése, valamint az utazási kedvezmények

igénybevétele jogszerűségének megállapítása céljából az utazásban részt vevő utas

azonosíthatóságához szükséges

adatok megismerésére. Jelen fejezetben foglalt ellenőrzés a PassNave Kft. honlapján közzétett adatbiztonsági és

adatvédelmi szabályzatában foglalt feltételeknek megfelelően történik.

Annak az utasnak, aki

nem rendelkezik érvényes menetjeggyel,

nem a megfelelő viszonylatra váltott menetjegyet, vagy

utazási kedvezményt jogtalanul vesz igénybe,

a teljes utazási viszonylatára érvényes menetdíjat és a menetdíjon felül pótdíjat kell megfizetnie. Ha az utas felszállási

helye vagy célállomása nem állapítható meg, a hajó kiindulási helyétől a célállomásig, illetve a felszállási helytől a hajó

teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

A PassNave Kft. menetjegyet ellenőrző alkalmazottja az utazási feltételek megszegése esetén az arról való

tudomásszerzéskor haladéktalanul jegyzőkönyvet vesz fel az eset körülményeiről. A PassNave Kft. menetjegyet

ellenőrző alkalmazottja az eredményes ellenőrzés céljából jogosult rövid időre megtiltani a kikötést, illetve a hajó

továbbhaladását.

Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést

végző részére igazolni.

Az igazolás megtagadása esetén az ellenőrzést végző személy az adatok megismerése érdekében rendőri intézkedést

kérhet vagy az utast az utazásból kizárhatja.

A jegyzőkönyvben megállapított menetdíj és pótdíj összegének megfizetése történhet készpénzben a PassNave Kft.

által üzemeltetett kikötőkben található jegypénztárakban vagy banki átutalás útján a PassNave Kft-nek a felvett

jegyzőkönyvben megjelölt számlaszámára. Banki átutalás esetén a fizetési kötelezettség teljesítése akkor minősül

teljesítettnek, amikor a megállapított menetdíj és pótdíj összege a PassNave Kft. bankszámláján jóváírásra kerül.

Amennyiben a kötelezett a jegyzőkönyvben megállapított menetdíjat és a pótdíjat az utazástól számított 8 napon belül

nem fizeti meg, a PassNave Kft. újabb határidő kitűzésével felszólítja a kötelezettsége teljesítésére. Ha az utas a

kötelezettségét az újabb határidőre sem teljesíti, a PassNave Kft. intézkedik a követelés jogi úton történő behajtása

iránt. Ez utóbbinak a költségeit is a kötelezettnek kell viselnie.

Érvénytelen menetjeggyel történő utazás esetén meg kell fizetni a teljes árú menetjegy díját, valamint pótdíjként a

teljes árú menetjegy háromszoros összegét. Nem megfelelő viszonylatra váltott menetjegy vagy jogtalanul igénybevett

utazási kedvezmény esetén meg kell fizetni a teljes árú menetjegy és a megváltott menetjegy közötti különbözetet,

valamint pótdíjként a különbözet összegének háromszorosát.

17.) Felelősség

A PassNave Kft. a személyszállítási jogviszony során keletkezett károkért a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint

felel. Jogszabályként a Ptk. vállalkozásra vonatkozó szabályai az irányadók. A PassNave Kft. kártérítési felelőssége a

kifizetett menetjegy, illetőleg vállalkozási díj 150%-ának mértékéig terjed.

Amennyiben a személyszállítást a jelen üzletszabályzatban rögzített, vagy abban nem feltüntetett, de annak minősülő

vis maior körülmények befolyásolják, vagy megghiúsítják, ezen okokból bekövetkezett járatkimaradásért, a

személyszállítási szerződés hibás teljesítéséért a PassNave Kft. felelőssége nem áll fenn, de a kifizetett menetjegy árát

30 napon belül visszafizeti.

PassNave Kft. felelőssége nem áll fenn az utasok poggyászában lévő törékeny, vagy romlandó árukért, illetve az általuk

okozott kárért, továbbá azokért a károsodásokért, melyek a nem megfelelő csomagolásból erednek.

18.) A panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A személyszállítási jogviszonyból eredő panaszt, bejelentést (a továbbiakban: panasz) az utas haladéktalanul, de

legkésőbb a panaszra okot adó körülmény felmerülésétől számított 48 órán belül köteles jelezni annak érdekében,

hogy a PassNave Kft. az orvosláshoz szükséges intézkedéseket megtehesse, illetve az igényt megalapozó tényállás

teljes körűen tisztázható legyen. Ez a határidő kifejezetten jogvesztő jellegű. A közlés késedelméből eredő kárért az

utas felelős.

a.) Szóbeli panasz

A PassNave Kft. panaszügyintézési helye: 1056 Budapest, Belgrád rakpart, Nemzetközi Hajóállomás ügyfélszolgálat

Nyitva tartás: H-P: 8-16 óra között.

A szóbeli panaszt a PassNave Kft. köteles azonnal megvizsgálni és szükség szerint orvosolni. Ha az utas a panasz

kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a PassNave Kft. a panaszról és az azzal

kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát helyben az

utasnak átadni. A PassNave Kft. egyebekben az írásban tett panaszra vonatkozó szabályok szerint jár el.

b.) Írásbeli panasz

Panasz benyújtása írásban az alábbi módokon lehetséges, a jegy és egyéb keletkezett valamennyi bizonylat

másolatának csatolása mellett:

- postai úton a PassNave Kft. panaszügyintézési helyének címére: 1056 Budapest, Belgrád

rakpart,

Nemzetközi Hajóállomás

- e-mail útján az ertekesites@mahartpassnave.hu címre küldve

- vásárlók könyvébe beírva a hajóállomásokon

- jegyzőkönyv nyomtatvány kitöltése a hajó fedélzetén

Az írásban benyújtott panaszra a PassNave Kft. harminc napon belül indoklással ellátott választ ad. A PassNave Kft. a

panaszkezelést lezáró válaszlevelében tájékoztatja az utast a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a fogyasztóvédelmi

hatóság, valamint a békéltető testület elérhetőségeiről.

Az utas a panasz elutasítása esetén békéltető testülethez fordulhat. A békéltető testület a megyei (fővárosi)

kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független testület. Az eljárásra az utas lakóhelye vagy tartózkodási

helye szerinti békéltető testület illetékes. A békéltető testület eljárása megindításának feltétele, hogy az utas az

érintett vállalkozással közvetlenül megkísérelje a vitás ügy rendezését. Az utas az eljárást a békéltető testület

elnökéhez megfelelően benyújtott, írásbeli kérelmével indíthatja el. A békéltető testület hatáskörébe tartozik a

fogyasztói jogvita bírósági eljáráson kívüli rendezése.

A Nemzeti Fogyasztóvédelmi Hatóság megszűnését követően 197 járásban jelenik meg fogyasztóvédelmi elsőfokú

hatósági feladatkör, így az utasok 2017. január 1. napjától panaszaikkal elsősorban a területileg illetékes járási

hivatalokhoz fordulhatnak. (Elérhetőségeket: [http://jarasinfo.gov.hu/.](http://jarasinfo.gov.hu/))

19.) Alvállalkozó

A PassNave Kft. jogosult alvállalkozó fuvarozó igénybevételére. Ha a PassNave Kft. az általa vállalt személyszállítás

lebonyolítását másik vállalkozónak adja át, akkor is a jelen Üzletszabályzat és az egyedi szerződés feltételei az

érvényesek.

20.) Engedményezési tilalom

A személyszállítási szerződésből származó jogok nem engedhetők át harmadik félnek a PassNave Kft. előzetes írásbeli

értesítése nélkül.

21.) Elévülés

A személyszállítási szerződésből eredő, a PassNave Kft.-vel szembeni valamennyi igény – ha jelen Üzletszabályzat

rövidebb határidőt nem állapít meg - legkésőbb 6 hónap elteltével elévül.

22.) Jog és Jogvita

A vitás kérdések rendezésére a magyar jog alkalmazandó.

Bármely vita eldöntésére, mely a jelen Üzletszabályzat hatálya alatt kötött megállapodásból, szerződésből vagy azzal

összefüggésben, annak megszegésével, megszűnésével vagy érvényességével vagy értelmezésével kapcsolatban

keletkezik, a felek alávetik magukat a Társaság székhelye szerint illetékes bíróság döntésének.

A megrendelővel, utassal kötött egyedi szerződés feltételei jelen Üzletszabályzattal szemben elsőbbséget élveznek.

23.) Üzletszabályzat közzététele

A PassNave Kft. a hatályos Üzletszabályzatot teljes terjedelmében honlapján (elérhetőség: www.mahartpassnave.hu)

közzéteszi, az onnan díjmentesen le is tölthető.

MENETJEGY ÉS BÉRLET VÁLTÁS

Az autóbuszjárat csak érvényes menetjeggyel, bérlettel, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával vehető igénybe. A megvásárolt bérletek csak abban az esetben érvényesek, ha tartalmazzák az ellenőrzéshez szükséges adatokat.

Menetjegy, menettérítési jegy vagy bérlet ára az utazás viszonylatára és útirányára a menetrendben feltüntetett kilométer-távolság és az általános menetdíjak alapján kerül megállapításra – minden megkezdett kilométer egész kilométernek számít. Viszonylatra szóló menetdíjak megállapításánál az utazás viszonylatának és útirányának megfelelő teljes árú menetdíj díjszabási kilométer-övezete kerül figyelembe vételre.

Egyes autóbusz-állomásokon kötelező elővétel került bevezetésre, miáltal az adott állomásokon csak a pénztárakban, vagy az automatáknál, vagy interneten váltott jeggyel lehet az autóbuszra az utazást megkezdni. A menetjegyet az utazás teljes tartama alatt meg kell őrizni és az ellenőrzésre jogosult részére meg kell mutatni.

Menetjegy – elővételben – legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 30 nappal igényelhető. A menetjegyek megvásárolhatók a társaság pénztáraiban, értékesítő partnereinél, egyes országos járatokra a honlapján, és az autóbuszok fedélzetén.

A menetjegy csak a rajta feltüntetett érvénytartamon belül használható utazásra, és csak arra a viszonylatra, távolságra, járatra és időtartamra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték).

A helyközi havi bérlet adott hónap 1-jén 0:00-tól a következő hónap 5-én 24:00-ig, a 30 napos bérlet a bérleten feltüntetett naptári nap 0:00-tól a következő hónap ugyanazon naptári napját megelőző nap 24:00-ig, az első félhavi bérlet 4-én 0:00-tól 20-án 24:00-ig, a második félhavi bérlet pedig 19-én 0:00-tól a következő hónap 5-én 24:00-ig érvényes.

KIEGÉSZÍTŐ JEGY

Egyes feláras besorolású országos autóbuszjáratokon kötelező a kiegészítő jegy váltása. A kiegészítő jegy megvásárlása a bérlettel rendelkezőket, a három éven aluli gyermekeket, valamint hadirokkant, hadiözvegy és a hadigondozotti igazolványban feltüntetett személyek kísérője kivételével minden utas számára kötelező.

ÚTMEGSZAKÍTÁS

Útmegszakítás esetén a menetjegy és a kiegészítő jegy a további útszakaszra érvényességét veszti. A viszonylati érvényességű általános bérlettel az utazás az érvényességi viszonylat közbeeső állomásain vagy megállóhelyein is megkezdhető, illetve befejezhető vagy megszakítható.

FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ ÉS MOZGÁSUKBAN KORLÁTOZOTT SZEMÉLYEK UTAZÁSI FELTÉTELEI

A társaság a fogyatékoossággal élő személyek részére egyenlő esélyű hozzáférést biztosít a menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételére.

Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra a kerekesszékkal, mozgást segítő eszközzel utazásra jelentkező magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy. Fogyatékoossággal élő személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotukra hivatkozással csak akkor tagadható meg, ha

- ▶ jogszabályi vagy hatósági előírás alapján egészségügyi és biztonsági követelmények teljesítése érdekében az szükséges, vagy
- ▶ az autóbusz vagy az utazás alkalmával használni tervezett megállóhelyek, autóbusz-állomások, illetve járművek kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk nem lehetséges.

Az autóbuszon elektromos mopeddel, mopedben utazni tilos.

ÁLLATSZÁLLÍTÁS

Az autóbuszon szájkosárral, pórázzal felszerelt kutya szállítható, kísérőjének felelősségére (a segítő-, valamint rendőrkutyák szájkosár nélkül is). A kutya szállításáért a szállítási távolságnak megfelelő díjat kell fizetni (a segítő-, valamint rendőrkutyák szállítása díjmentes). Az egyéb állatok szállítására használt eszközök (tartály, kalitka, kosár, láda stb.) tömege, terjedelme stb. nem haladhatja meg a kézipoggyászok szállítási feltételeire meghatározottakat. Ha az állat az utasokat magatartásával zavarja vagy számukra kényelmetlenséget okoz, a társaság az állatot a szállításból kizárhatja, valamint az állat által okozott kárért az állat tartója felel.

KERÉKPÁRSZÁLLÍTÁS

Kerékpár csak a kerékpár szállítására alkalmas autóbuszokon szállítható, amit a társaság az autóbuszokon külön feltüntet.

POGGYÁSSZÁLLÍTÁS

Az utas az autóbuszba kézipoggyászként egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb tömegű és olyan terjedelmű tárgyat vihet magával, amely az utas kezében, ölében vagy más módon szállítva sem gátolja az utasoknak az autóbuszban belüli szükséges mozgását. Kézipoggyász ülőhelyen való elhelyezésével ülőhely nem foglalható el.

Országos autóbuszjárat utasai a magukkal vitt tárgyakat, csomagokat stb. útipoggyászként történő fuvarozásra feladhatják, ha a járatot végző autóbusz rendelkezik poggyásztartóval, poggyászszekekkel. A regionális, elővárosi és agglomerációs, valamint a poggyásztartóval, poggyászszekekkel nem rendelkező országos személyszállítást végző autóbuszokon a társaság a csomagszállítást teszi lehetővé. Egy utas legfeljebb 2 db útipoggyász fuvarozását igényelheti. Egy darab útipoggyász tömege a 20 kg-ot, térfogata a 100x50x50 cm mérethatárokat nem haladhatja meg.

MENETDÍJ-VISSZATÉRÍTÉS

A társaság – kezelési költség levonásával – az utas kérésére visszatéríti az elővételben váltott teljes árú és kedvezményes menetjegy, kiegészítő jegy árát és a poggyászfuvardíjat, ha a menetjegyet egyáltalán nem használták utazásra és azt az utas az érvényességi idő lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra pénztárban kiadott jegyet a járat érkezési, online értékesített jegyet pedig a járat indulási idejéig visszaadja. Interneten vásárolt menetjegy esetében a megfelelő formanyomtatvány kitöltésével a menetjegy vásárlója átutalással kapja vissza a menetjegy kezelési költséggel csökkentett összegét arra a bankszámlaszámra, ahonnan az összeg a vásárláskor érkezett.

Bérletek árát a társaság azok érvényességének kezdetéig kezelési költség levonásával visszatéríti, feltéve, ha ezen időpont előtt a bérletet illetve utazási igazolványt visszaadják.

KÁRTÉRÍTÉS KÉSÉS ESETÉN

A társaság megtéríti a menetrend szerint legalább 250 kilométer távolságot teljesítő járat kimaradása esetén annak – a megghiúsult utazási szándékát bizonyító – utasnak a kárát, aki a járatra helyét előzetesen biztosította. Kivételt képez, ha a járatkimaradást a társaság működési körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. közlekedést hátráltató időjárási, út- és forgalmi viszonyok, mint: köd, hó, jég; a menetrend szerinti útvonalat érintő útelzárás, forgalmi torlódás, hatósági ellenőrzés) idézte elő, illetve a társaság úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben – a személy- és vagyonbiztonság, valamint a menetrend szerinti útvonal megtartásának elsődlegessége mellett – általában elvárható.

PÓTDÍJ

8.000 forint pótdíjat fizet az, aki

- jegy nélkül, érvénytelen jeggyel vagy bérlettel (pl. nem vagy hiányosan kitöltött), utazási igazolvánnyal kíséri meg az utazást,
- az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe, illetve jogosultságát az előírt módon igazolni nem tudja,
- tovább utazik annál a távolságnál, mint amelyre a jegye érvényes,
- a menetjegyet vagy az egyéb, utazásra jogosító igazolványt meghamisítva használja fel,
- a dohányzási tilalom megszegése autóbuszon és/vagy pályaudvar területén,
- az Utazási feltételek megsértésével olyan tárgyat vagy élő állatot visz be az autóbuszba, amely kézipoggyászként nem szállítható,
- a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi.

12.000 forint pótdíjat fizet az, aki

- fizetési kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget.

KEDVEZMÉNYEK

A 6-14 éves gyermekek, nappali tagozatos diákok, hallgatók egységesen 50%-os kedvezményre jogosultak. A költségvetési szerveknél, intézményeknél közalkalmazotti vagy közszolgálati jogviszonnyal és utazási utalvánnyal rendelkezők évente 12 alkalommal, menettéri utazásra vehetik igénybe az 50%-os díjkedvezményt. A 6 éven aluli gyermekek, a menekültek és EGT állampolgárság esetén a 65 éven felüliek a jogosultságot igazoló igazolvánnyal, menetjegy nélkül (de szükség esetén kiegészítő jegy váltásával) utazhatnak.

A kedvezmények csak az igénybevételre jogosító érvényes jogosultsági igazolás alapján igényelhetők. A társaság a kedvezmény igénybevételének elbírálásához szükséges igazolásokat, azok érvényességét ellenőrizheti. Ha a kedvezmény jogosságának vagy az igazolvány jogos használatának megállapításához ez szükséges, a társaság a személyazonosító igazolvány, illetve a személyazonosság igazolására alkalmas okmány felmutatását is kérheti.

BALESETBIZTOSÍTÁS

A társaság járműveire utazási céllal felszálló személyek balesetbiztosításáról a társasággal szerződött biztosító gondoskodik.

ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE, SEGÍTSÉGNYÚJTÁS

A társaság szolgáltatásaival kapcsolatos észrevételeivel, panaszaival a VOLÁNBUSZ Zrt. Ügyfélszolgálatához fordulhat:

- postai úton: VOLÁNBUSZ Zrt. Ügyfélszolgálat 1091 Budapest, Üllői út 131.
- telefonon: +36 1 382-0888,
- elektronikus levélben: info@volanbusz.hu,
- a volanbusz.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
- valamint személyesen az Utazási Centrumban.

BETEKINTÉS AZ ÜZLETSZABÁLYZATBA

A fenti ismertető csak tájékoztató jellegű, és csak a VOLÁNBUSZ Zrt. szolgáltatásaira vonatkozik. A vitás kérdések eldöntésénél az Üzletszabályzatban és a Díjszabásban leírtak a mérvadóak. Az Üzletszabályzat és a Díjszabás megtekinthető a volanbusz.hu honlapon. Az utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezések megtartását az Innovációs és Technológiai Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály (1440 Budapest, Pf.: 1.; puf@itm.gov.hu) ellenőrzi.

UTAZÁSI FELTÉTELEK

Szeged város helyi, menetrend szerinti, közösségi közlekedési járművek igénybevételére

1. Fontos tudnivalók:

Az Utazási Feltételek, valamint az idevonatkozó jogszabályok hatálya a Szeged Megyei Jogú Város közigazgatási területén, a Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzatának megbízása alapján, a helyi, közforgalmú közösségi közlekedési szolgáltatást végző társaságokra, a Szegedi Közlekedési Kft.-re, a VOLÁNBUSZ Zrt.-re és az utasellenőrzési tevékenységet végző Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.-re (a továbbiakban: Szolgáltató), valamint a szolgáltatást igénybe vevőkre (továbbiakban: Utas) terjed ki.

Jelen Utazási Feltételek - az egyéb, magasabb rendű jogszabályok alapján, és az ott megfogalmazott feltételek mellett - szabályozzák a Szeged, helyi, menetrend szerinti, közösségi közlekedési szolgáltatás igénybevétele során, az Utas és a Szolgáltató kötelezettségeit és jogait.

További feltételeket tartalmaznak a Szolgáltatók Üzletszabályzatai is, amelyek ugyancsak alkalmazandók.

Jelen Utazási Feltételek az egységes, városi menetrendi kiadványban; a Szolgáltatók honlapján megjelenítve, hivatalos helyiségeiben, bérletpénztáraiban kifüggesztve; valamint a Szolgáltató által forgalomba állított valamennyi járművén - minimum járművenként (kocsinként) egy helyen - kihelyezve kerülnek meghirdetésre.

2. A Személyszállítási Szerződés hatályba lépése, és hatálya:

Felek a szolgáltatás nyújtására, illetve igénybevételére, vonatkozó szándékuk kinyilvánításával (a Szolgáltató jármű forgalomba állításával, illetve az Utas az arra kijelölt helyen, utazási szándékkal, az aktuális menetrend szerint közlekedő járműre történő felszállással), kijelentik, hogy a jelen Utazási Feltételeket – mely a személyszállítási szerződés elválaszthatatlan részét képezi – és az abban foglaltakat megismerték, és magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el. Egyben ezzel a ráutaló magatartással a felek között személyszállítási szerződés lép hatályba, amely alapján az Utas jogosult a Szolgáltató által felkínált személyszállítási szolgáltatást - az Utazási Feltételek betartásával - igénybe venni.

A Szolgáltató - az adott járművön őt képviselő Járművezető útján, és annak azonnali döntésével - a fent jelzett szerződés teljesítésétől elállhat, ha a szerződést kötni szándékozó Utas jól érzékelhető módon megsérti az Utazási Feltételeket, különösen: veszélyezteti a közérdekű szolgáltatás (közlekedés) biztonságát; elzárkózik a díjszabásban megállapított viteldíj megfizetésétől, az utazásra jogosító jegy érvényesítésétől, az érvényes bérlet/ utazási~, vagy kedvezményre jogosító, valamint a személy azonosítására alkalmas igazolvány felmutatásától.

Az Utas és a Szolgáltató között létrejött Személyszállítási Szerződés, a helyi menetrend szerint közlekedő járműre történő felszállástól, annak elhagyásáig hatályos.

3. A közösségi közlekedési járművek igénybevétele, utazási jogosultság:

Az utazási szolgáltatást előre meg kell fizetni, vagy közvetlenül a felszállást követően, külön felszólítás nélkül, haladéktalanul járművezetői jegyet kell vásárolni. A járművekre egyszeri felhasználású előreváltott menetjeggyel, kedvezményes menetjeggyel (10 db-os gyűjtőjegy tömb), továbbá előreváltott vagy fedélzeti időalapú jeggyel (menetjegy, 24 órás jegy, 72 órás jegy), érvényes bérlettel érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával lehet felszállni, utazni. A járműre történő felszálláskor a járművezetőnél, illetve a járműveken elhelyezett fedélzeti jegykiadó automatából - érintéses fizetésre alkalmas eszközzel (pl.: bankkártya, mobiltelefon... stb.) - érvényesített jegy vásárlására is van lehetőség. Amennyiben a fedélzeti jegykiadó automatánál történő vásárlás sikertelen, úgy az Utas köteles haladéktalanul a járművezetőnél jegyet vásárolni. A járművezetőnél kizárólag magasabb árú járművezetői jegy készpénzes vásárlásra van lehetőség.

Szeged helyi közösségi közlekedési járműveken a jeggyel felszálló Utasok az első vagy a babakocsi piktogrammal jelölt ajtóknál kötelesek felszállni és az ott elhelyezett jegyérvényesítő készülékkel a jegyeket érvényesíteni kötelesek. Kivételt képeznek a felszálláskor történő jegyérvényesítési kötelezettség alól a kiadás során - érvényesítésre kerülő, fedélzeti jegykiadó automatából megvásárolt, illetve az utazás első alkalmával érvényesített elővételi időalapú jegyek.

Amennyiben a járművezető a megállóban csak az első ajtót nyitja ki, felszállásra az első ajtó van kijelölve. Felszálláskor a bérletet, érvényes utazási igazolványt, korábban érvényesített időalapú jegyet, vagy érintéses fizetőeszközt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatni, valamint bármilyen típusú jegyet, kezeletlen elővételi jegyet, időalapú jegyet - közvetlenül a felszállást követően - érvényesíteni kell, vagy a fedélzeti jegykiadó automatából érintéses fizető eszköz használatával jegyet kell vásárolni és az utazás befejezéséig meg kell őrizni. Leszállásra a hátsó ajtókat kell igénybe venni.

A jármű végállomásra történő érkezésekor az utasoknak a járművet biztonsági okokból el kell hagyniuk.

Utasok felszállása – ha helyileg ettől eltérő rendszer nincs meghirdetve – a jármű első ajtajánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkocsival utazók), azt a Szolgáltató külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli.

Babakocsival, mozgást segítő eszközzel, kerékpárral a járművekre / járművekről – szükség esetén a járművezető segítségét kérve – csak a piktogrammal jelzett ajtónál szabad fel~, és leszállni.

Az utasnak a fel- és leszállás meghatározott rendjét (ajtók, használata stb.) be kell tartania.

A fel- és leszállás közben bekövetkezett balesetekért a Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

Az utasnak, leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledésekor – még olyan távolságban, és időben, hogy a jármű hirtelen fékezés~, valamint az utasok testi épségének, és az egyéb közlekedők veszélyeztetése nélkül, biztonságosan megállítható legyen – az erre szolgáló jelzőberendezés használatával jeleznie kell.

Bármely típusú jegy, érvényes~ bérlet, utazási igazolvány vagy az utazási jogosultság megfelelő módon történő igazolása nélkül, továbbá érintéses fizetőeszközzel jegyet váltani szándékozó Utas nem az első ajtónál vagy nem a fedélzeti jegykiadó automatához legközelebb eső ajtónál történő felszállása esetén, cselekedetével a járművön történő jegy vásárlásának lehetőségéről lemond, és a felszállást esetlegesen közvetlenül követő ellenőrzés során - a szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevőnek minősül.

A helyi, menetrend szerint közlekedő járaton - a következő kivételekkel és feltételekkel - bárki utazhat:

- a) Az utazásban fertőző beteg nem vehet részt.
- b) 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak kísérővel utazhat
- A kísérővel utazó gyermekek és a magatehetetlen személyek járműveken való elhelyezéséről (ülő vagy álló hely), valamint folyamatos felügyeletéről és a biztonságos utazásuk feltételeinek megfelelő magatartásukról a kísérő/kísérőknek kell gondoskodni. Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete szintén minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkocsiban a kisgyermek csak a kocsit rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyermekkocsit akkor is elmozdítás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.
- Fogytékossággal élők és mozgásukban korlátozott utasok, mozgást segítő eszköz számára kijelölt helyen rögzítve utazhatnak.
- Az a) -b) pontokban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérést szükségessé tevő okok fennállását a jármű személyzete nem vizsgálja. Ha az utas ezen okok valamelyikének fennállása esetén a járműre mégis felszáll (pl. az okot eltitkolva, a járművezetőt, illetve másokat megtévesztve), az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve gondnoka, gyámja stb. viseli.

Az utazásból kizárható

- az ittas, vagy bódult személy,
- aki botrányosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van,
- aki az utazási feltételeket és az idevonatkozó rendeleteket nem tartja be.

4. A balesetmentes utazás, és a járművek biztonságos közlekedése érdekében

TILOS:

- az indulásra figyelmeztető hangjelzés megszólalása után a járműre fel~, illetve a járműről leszállni, az ajtók záródását bármilyen módon akadályozni,
- a „vészjelzőt” indokolatlanul megnyomni,
- a járművek ablakán kihajolni, azon tárgyakat ki~, illetve beadni, ki~, vagy bedobni,
- a forgalmi sávok mellett kijelölt megállóhelyeken, a korláttal jelölt, vagy a megállóhely szegélye által meghatározott függőleges síkon túl – az általános közlekedési útvonalakba – hajolni, nyúlni; a megállóhelyekről a közeledő jármű elé lépni, hajolni, nyúlni, mind a közösségi, mind az „általános” közlekedés biztonságát bármilyen módon veszélyeztetni,
- a járműveken, megállóhelyeken, hivatalos – szolgáltatói, vagy önkormányzati – engedély nélkül bármit árusítani, vagy hirdetményt elhelyezni,
- a jegykezelő készüléket és az érintéses fizetőeszközzel történő jegyváltást biztosító fedélzeti jegykiadó automatát önkényesen kinyitni, indokolatlanul erős mechanikai hatásnak (ütés, rángatás) kitenni,
- megállóhelyi információkban és menetrendi hirdetményekben kárt okozni,
- a járművön, megállóhelyeken dohányozni (cigarettázni, szivarozni, pipázni),
- rádiót, magnetofont, vagy hasonló készüléket mások által hallhatóan üzemeltetni,
- a járművön étkezni, alkoholos italt és hallucinogén szert fogyasztani,
- tölcséres fagylalttal, jégkrémmel, görkorcsolyában a járműre felszállni,
- szennyezést okozó ruházattal és szennyezést okozó kézipoggyásszal utazni.

Ha az Utas magatartásával a menetrend szerinti közlekedést akadályozza és ebből a Szolgáltatónak kára származik, azt az Utasra áthárítja.

Aki az autóbuszban, trolibuszban, villamosban, az utasforgalmi létesítményekben – ideértve a megállóhely-jelző táblát és oszlopot, valamint a menetrendi hirdetményeket is –, vagy azok berendezési, felszerelési tárgyaiban kárt okoz, vagy azokat rendellenesen beszennyezi, köteles a takarítási, tisztítási, helyreállítási, illetve pótlási költségeket megtéríteni.

A közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, a közösségi közlekedési eszközök belterében, a járműveinek a területén található berendezéseknek, eszközöknek, az utasoknak, valamint a szolgáltató munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és a nemzeti vagyon védelme céljából a szolgáltató jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép felvételt készíteni, valamint a készített kép felvételt kezelni. A felvételeket kizárólag bíróságok, hatóságok ismerhetik meg, valamint a szolgáltató is jogosult a felhasználására.

5. A jegyek, bérletek és az utazási igazolványok váltása, érvényessége:

A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy ellenértékét pontosan ki kell számolni. A Járművezető a jegy értékesítésekor pénzváltásra nem köteles. A jegy/bérlet nélküli utas, egy esetleges ellenőrzésnél, ebben az esetben sem hivatkozhat a nagycímletű pénzeszközzel való vásárlási szándékára, ebből adódóan a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe (pótdíjfizetésre kötelezhető, illetve az utazásból kizárható). Amennyiben a fedélzeti jegykiadó automata üzemelési hibájából eredő sikertelen vásárlást követően a Járművezetőnél nagycímletű pénzeszközzel való vásárlás szintén sikertelen, az utas bejelentést, panaszt nyújthat be. A már megváltott bármely típusú jegy cseréje és visszaváltása még megrongálódás esetén sem lehetséges.

Járművezetői jegy - közvetlenül az első ajtónál történő felszállást követően - addig váltható, amíg a jármű az adott megállóhelyen tartózkodik.

Érintéses fizetőeszközzel történő jegyvásárlás esetén, a menetjegyet és az időalapú jegyet közvetlenül a járműre történő felszállást követően kell megváltani.

Bármely típusú Szeged, helyi közösségi közlekedésre jogosító jegy, érvényes az adott vonal felszállási helyétől - villamos, trolibusz, vagy autóbuszvonal - végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül.

Kivéve:

- Forgalmi okból történő akadály következtében, ugyanazon a vonalon, a kisegítő járműre való átszálláskor a jegy - fóliacsík nélküli - másik végét is érvényesíteni kell. (A vonalszámot is tartalmazó, érvényesítő készülék által „felezett” jegy esetén, a jegy az adott vonalon közlekedő, kisegítő járaton, végállomásig történő utazásra is jogosít.)

Az elővételben és a járművezetőnél váltott bármely típusú jegyet, az utazás megkezdésekor - közvetlenül a felszállást, valamint a megvásárlását követően - a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell. Kivételt képez a jegyérvényesítési kötelezettség alól a fedélzeti jegykiadó automatából vásárolt jegy, mert a vásárlás során a jegy kiadásakor már érvényesítésre kerül, így újbóli érvényesítése nem szükséges. A fedélzeti jegykiadó automatából megváltott jegy a vásárlás pillanatától utazásra jogosít – melyet az utazás során - a jármű elhagyásáig - meg kell őrizni.

A 2008. január 1. és 2013. december 31. között vásárolt jegyek (menetjegy, járművezetői jegy és kedvezményes menetjegy) 2014. december 31-e után már nem felhasználhatóak.

2013. december 31-ét követően elővételben és járművezetőnél vásárolt jegy (ek), csak a tárgyévet követő év december 31-ig használhatók fel, illetve érvényesíthetők.

A fel nem használt kedvezményes menetjegyek (10 db-os gyűjtőjegy tömb) a tárgyévet követő év december 31-ig az értékkülönbség megfizetésével becserélhetők. (Azaz a fel nem használt kedvezményes menetjegyen a vásárlás évét – a jegyen nyomdailag feltüntetett évszám - követő év december 31-ig az értékkülönbség megfizetésével becserélhetők).

24 órás jegy érvényessége:

Az érvényesítés időpontjától (nap, óra, perctől), 24 órán keresztül, azaz a jegyen olvasható napot követő nap ugyanazon óra perctől megelőző perctig használható fel utazásra. Az elővételben váltott időalapú jegyet az első utazás megkezdésekor, közvetlenül a felszállást követően az időpecsételés jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell. A járművön érintéses fizetőeszközzel, fedélzeti jegykiadó automatából váltott (automata által érvényesített) 24 órás jegy érvényessége a vásárlás időpontjától kezdődik.

72 órás jegy érvényessége:

Az érvényesítés időpontjától (nap, óra, perctől), 72 órán keresztül, azaz a jegyen olvasható napot követő harmadik napon ugyanazon óra percet megelőző percre használható fel utazásra. Az elővételben váltott időalapú jegyet az első utazás megkezdésekor, közvetlenül a felszállást követően az időpecsételés jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell. A járművön érintéses fizetőeszközzel, fedélzeti jegykiadó automatából váltott (automata által érvényesített) 72 órás jegy érvényessége a vásárlás időpontjától kezdődik.

Egyheti bérletszelvény:

Az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától, az azt követő hatodik nap 24.00 óráig érvényes.

Kétheti bérletszelvény:

Az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától, az azt követő tizenharmadik nap 24.00 óráig érvényes.

Harminc napos bérletszelvény:

Az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától a következő hónap ugyanazon naptári napját megelőző nap 24.00 óráig érvényes.

A havi, negyedéves, féléves, valamint éves bérletszelvények a naptári hónap, negyedév, félév, év első nap 0.00 órától, az adott időszakot követő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek.

Fénykép nélküli felmutatóra szóló általános havi bérlet a naptári hónap első nap 0.00 órától, az adott időszakot követő hónap 5-én 24.00 óráig érvényes.

A szeptember havi Tanuló bérlet érvényességének kezdete: Augusztus 27. 0.00 óra

A városi általános bérletszelvények - valamint az egyheti, kétheti és harminc napos bérlet - használata igazolványhoz kötött. Fényképes, a Szolgáltató által kiadott általános bérletigazolvánnyal, vagy a személyazonosságot igazoló érvényes hatósági igazolvánnyal (személyi igazolvány, útlevel, plastik kártya formátumú vezetői engedély) együtt jogosítanak utazásra. A bérletre az általános bérletigazolvány számát, vagy az Utas által használni kívánt hatósági igazolvány számát fel kell írni, és csak a számhoz tartozó igazolvánnyal együtt használható.

Az általános bérlet havi időtartamra kiadható arckép nélküli bérlet formájában is, "Felmutatója részére" megjelöléssel, melyek fényképes igazolvány nélkül biztosítanak utazási jogosultságot.

A nyugdíjasok havi bérletszelvénye csak a Szolgáltató által kiadott, és a megjelölt ideig érvényesített nyugdíjas-bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

A Kisgyermekes havi bérletre jogosultak havi bérletszelvénye csak a Szolgáltató által kiadott, és a megjelölt ideig érvényesített kisgyermekes-bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

A tanulók havi bérletszelvénye csak érvényes diákigazolvánnyal, vagy az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII.30) Korm. rendelet (a továbbiakban: 362/2011. (XII.30. Kormány rendelet) szerinti „Igazolással”, vagy a Szolgáltató által kiállított tanuló bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

A megváltott bérletszelvényre az első utazás megkezdése előtt a tulajdonos jogosultságát igazoló érvényes diákigazolványon rögzített OM azonosító számát, vagy a Szolgáltató által kiállított tanuló bérlet igazolvány számát, a bérletszelvény erre szolgáló, megfelelő rovatába tintával, olvashatóan rá kell írni. Ennek, illetve az igazolvány hiánya esetén a bérletszelvény utazásra nem érvényes, - a tulajdon és a jogosultság igazolásáig - az utazási jogosultság ellenőrzése során, a bérletszelvény bevonásra kerül.

6. Korlátlan számú díjmentes utazásra jogosult:

- az a 6 év alatti gyermek, aki - felnőtt kíséretében utazik,
 - az a 6 év feletti gyermek, aki - felnőtt kíséretében – az általános iskolai tanulmányait nem kezdte meg, az óvoda által kiállított (óvodai jogviszony) igazolás felmutatásával,
 - az a vak személy, aki a Magyar Vakok és Gyengén látók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, vagy a vakok személyi járadékában részesül, az erről szóló igazolás alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő.
 - az a hallássérült személy, aki a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő.
 - az aki, vagy aki után szülője, vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül, az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság által kiállított hatósági bizonyítvány alapján (a bizonyítványhoz szükséges + személyazonosító igazolvány is), valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő.
 - az aki, fogyatékosági támogatásban részesül, az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság által kiállított hatósági bizonyítvány alapján (a bizonyítványhoz szükséges + személyazonosító igazolvány is), valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő.
 - Az Országos Mentőszolgálat munkatársa, érvényes hologramos érvényesítő bélyeggel ellátott, sorszámozott arcképes szolgálati igazolványának és érvényes személyi igazolványának együttes felmutatásával díjmentes utazásra jogosult.
- 65 éven felüliek, akik:
1. - Magyar állampolgárok
 2. - Európai Unió tagországainak állampolgárai
 3. - Nemzetközi szerződés hatálya alá tartozó külföldi állampolgár
 4. - Magyar Igazolvánnyal vagy Magyar Hozzátartozói Igazolvánnyal rendelkezők
 5. - Magyar jogszabályok alapján nyugellátásban részesülő külföldi állampolgárok
 6. - Menekültek

A jogosultság igazolása:

A,B,C. - Személyi igazolvány, vagy bármely személyi azonosításra alkalmas okmány.

4. - "Magyar Igazolvány" illetve "Magyar Hozzá tartozói Igazolvány".
5. - Nyugdíjfolyósító szerv igazolása és bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány.
6. - A feltételek meglétének igazolása és a személyi azonosításra alkalmas okmány.

- a hadirokkant és hadiözvegy a hadigondozási igazolvány és a személyi igazolvány felmutatásával, továbbá a hadirokkant kísérője (egy fő) ha a jogosult kísérőre szorul, és ezt a hadigondozási igazolványa tartalmazza.

- a legalább 75%-os mértékben rokkant hadirokkant családtagja, a jogosultság, és a személyazonosság igazolásával.

7. Korlátlan számú utazásra érvényes, kedvezményes tanulóbérlet igénybevételére jogosult:

- az oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulója, hallgatója, ha érvényes diákigazolvánnyal, vagy a 362/2011. (XII.30.) Korm. rendelet szerinti „Igazolással” rendelkezik. Az „Igazolás” csak arcképes személyazonosító igazolvánnyal együtt érvényes.

- Szátv.(szomszédos államokban élő magyarok) törvény alapján jogosultak: Magyar Igazolvány vagy Magyar Hozzá tartozói Igazolvány + az Igazolványba bejegyzett sorszámú nappali vagy esti tagozatos diákigazolvány tulajdonosa.

- azok a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező (2007.évi I. törvény 1. § a/ pontja) tanulók és hallgatók, akik olyan alap-, közép-, illetve felsőfokú oktatási intézmény nappali vagy esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásában vesznek részt, amely az Európai Unióban, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes valamely államban vagy nemzetközi megállapodás alapján más olyan államban történik, amelynek állampolgáraival azonos jogállást élveznek.

Diákigazolványok érvényessége:

A közoktatási intézmények tanulóinak diákigazolványát tanévenként érvényesítik. Amennyiben ez nem történik meg, a Diákigazolvány tulajdonosának kezdeményeznie kell.

Az érvényesítés hatálya: Az igazolvány átvételétől tárgyévet követő év október 31. ill.-bérlettel történő utazás esetén - az október havi bérletjegy érvényességi idejének lejártá.

A tankötelezettségi kor felső határát még el nem ért tanulók diákigazolványa a közoktatási intézmények külön évenkénti érvényesítése nélkül érvényes.

A felsőoktatási intézmények hallgatóinak diákigazolványát félévenként érvényesítik.

A tanév első félévre történő érvényesítés hatálya: március 31. ill. - bérlettel történő utazás esetén - a március havi bérletjegy érvényességi idejének lejártá.

A tanév II. félévre történő érvényesítés hatálya: október 31. ill. - bérlettel történő utazás esetén - az október havi bérletjegy érvényességi idejének lejártá.

8. Korlátlan számú utazásra érvényes, kedvezményes nyugdíjas bérlet igénybevételére jogosultak:

8.1.A 65. életévet be nem töltött személy:

1. Saját jogú nyugellátásban, valamint azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesül.
2. Hozzá tartozói nyugellátásban (özvegyi nyugdíj, árvaellátás, szülői nyugdíj, baleseti hozzátartozói nyugellátások, özvegyi járadék) részesül.
3. 2011. december 31-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31-én korhatár előtti öregségi nyugdíjban részesült.
4. Rokkantsági ellátásban részesül, és 2011. december 31-én I., illetve II. csoportos rokkantsági nyugdíjra volt jogosult, vagy akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 30%-os vagy kisebb mértékű (azaz 70%-ban vagy annál magasabb mértékben rokkant).
5. Rokkantsági ellátásban részesül, amennyiben 2011. december 31-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági nyugdíjra vagy rendszeres szociális járadékra volt jogosult.

6. Rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesül.
7. Külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban.
8. Nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy.
9. Gyám és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy.

8.2. Aktív korúak ellátására (rendszeresen folyósított szociális segélyben, vagy foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesül) jogosult személy, ha munkaviszonyban nem áll, a Járási hivatal igazolása szerint.

8.3. A rokkantsági járadékos, ha ezt a kifizetőhely igazolja.

A kedvezményes nyugdíjas bérletigazolvány kiállítása:

- ● A 8.1. pontban felsoroltak esetében az „Ellátottak utazási utalványa”,
- a 8.2. és 8.3. pontokban megjelölt személyek esetében az illetékes Járási hivatal, illetve a kifizetőhely igazolása alapján, annak bemutatása esetén a Szolgáltató kijelölt irodáiban, és bérletpénztáraiban lehetséges.

A bérletigazolványon feltüntetett érvényességi idő:

- ● „Ellátottak utazási utalványa” esetében, annak érvényességi idejével megegyező,
- egyéb fenti igazolás esetében az abban szereplő határidő.

A bérletigazolvány kiváltásához a jogosultsági igazolásokon kívül az alábbiak szükségesek:

- ● személyazonosító igazolvány,
- igazolványkép, amely 6 hónapnál nem lehet régebbi.

9. Korlátlan számú utazásra érvényes, kedvezményes kisgyermekes bérlet igénybevételére jogosult:

Az a bejelentett szegedi lakó -, vagy tartózkodási hellyel rendelkező személy, aki hatósági bizonyítvánnyal igazolja, hogy gyermekgondozást segítő ellátást (GYESE), gyermeknevelési támogatást (GYET), gyermekek otthongondozási díjat (GYOD), illetve gyermek (e) ápolása jogán ápolási díjat vesz igénybe.

A kedvezményes kisgyermekes bérletigazolvány kiváltása:

- ● A GYESE, GYET, vagy GYOD, illetve ápolási díj folyósítását bizonyító, a Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatala által kiállított, egy hónapnál nem régebbi, eredeti hatósági bizonyítvány,
- vagy három hónapnál nem régebbi megállapító határozat alapján, annak bemutatása esetén a Szolgáltató kijelölt irodáiban, és bérletpénztáraiban lehetséges.

A bérletigazolványon feltüntetett érvényességi idő:

- ● korábbi lejáratú hatósági bizonyítvány, vagy határozat szerinti lejáratú hónap utolsó napja, de legfeljebb a bérletigazolvány kiállításától számított 6. hónap utolsó napjáig tart.

A bérletigazolvány kiváltásához az alábbiak szükségesek:

- ● Csongrád Megyei Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatala által kiállított hatósági bizonyítvány vagy határozat,
- személyazonosító igazolvány,
- lakcím kártya,
- igazolványkép.

10. Menetrend, Vis maior:

A menetrendben meghirdetett adatok tájékoztató jellegűek. Eltérő menetidő (korábbi megállóhelyi érkezés / indulás) elsősorban a kora reggeli, a késő esti, valamint a kisebb forgalmú - pl. nyári, hétvégi, ünnepi- időszakokban előfordulhat.

Kérjük a t. Utasoktól a fentiek figyelembevételét a megállóhelyre történő érkezésük tervezésénél.

Kimaradt, félbeszakadt, menetrendtől eltérően közlekedő helyi, közösségi közlekedési járat esetén a Szolgáltató köteles - a váratlanul felmerülő ok miatt bekövetkezett akadály esetén - akár kisegítő járáttal, akár - a Társzolgáltató, és az Ellenőr Társaság értesítésével - a részben, vagy egészben párhuzamosan közlekedő helyi járat(ok)- ra történő felszállás biztosításával, - az adott műszaki, technikai, forgalmi körülmények között legrövidebb időn, de lehetőleg 30 percen belül - az érintett utasok továbbszállítását megoldani.

A jármű baleset, tartós forgalmi akadály, műszaki meghibásodás, vagy bármely egyéb ok miatti rendkívüli megállásakor – a járművezető sérülésének esetét kivéve -, az utasok kizárólag a járművezető engedélyével hagyhatják el a járművet. Ezen kötelezettség megsértéséből eredő kárért, balesetért a Szolgáltató Társaság felelősséget nem vállal.

11. Kézipoggyász - csomagszállítás

A helyi, menetrend szerinti közösségi közlekedési eszközökön, minden Utas legfeljebb 2 darab 40x50x80 cm méretet meg nem haladó, tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, vagy 1db szánkót, vagy 1 pár sílécet, vagy 1 köteg facsetet, vagy 1 gyermekocsit, kerekesszéket vagy egyéb mozgást segítő eszközt díjmentesen szállíthat, megfelelő rögzítés mellett. Jégkorcsolya csak élvédővel ellátva, vagy csomagolt állapotban, táskában szállítható. A fentieknek nem megfelelő tárgy, poggyász után az utas pótdíj fizetésére kötelezhető.

12. Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz (továbbiakban: kerekesszék) a járműbe a következő feltételekkel vihető be:

- Csak az arra kijelölt és piktogrammal ellátott helyen szállítható, fel- illetve leszállás is a piktogrammal jelzett ajtónál történhet.

- Önerőből fel tud menni a járműre és az arra kijelölt helyen elfér. Az eszközt a tulajdonosnak vagy az őt kísérő személynek biztonságosan rögzítenie kell, úgy hogy sem a saját, sem a többi utas testi épségét ne veszélyeztesse.
- A jármű rámpájának működtetése a járművezető feladata.
- A fogyatékkal élő személy és a kerekesszék vagy mozgást segítő eszköz együttes súlya nem haladhatja meg a 250 kg-ot.
- A kerekesszékkal, vagy mozgást segítő eszközzel közlekedő utas, illetve az őt kísérő személy felelős minden olyan személyi és vagyoni kárért, amelyet saját magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag az utasforgalmi létesítményekben, a járműben, a jármű utasterében, vagy a többi utasnak okoz.
- A VOLÁNBUSZ Zrt. által üzemeltetett járműveken elektromos moped nem szállítható.

Nem szállítható:

- olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja.
- olyan tárgy, vagy csomag, amely az Utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti,- ill. az Utasok ruházatát, kézipoggyászát, vagy a jármű berendezési tárgyait megrongálhatja, bepiszkolhatja.
- robbanó, tűzveszélyes, gyúlékony, mérgező, maró vagy fertőző anyagok,
- töltött lőfegyver.

13. Élő kisállat és kutya szállítás:

- A közösségi közlekedési járműre csak a szájkosárral és pórázzal ellátott kutya vihető fel. Az Utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a Szolgáltató, illetve az ellenőrzést végző személyzetnek fel kell mutatnia- a nem kézipoggyász módjára (nem zárt szállítóeszközben) szállított kutya szállításának díja azonos a járműre érvényes menetjegy árával. A segítő kutyák (vakvezető, mozgáskorlátozott személyt segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő kutya), valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák a járműveken díjmentesen szállíthatók korlátozás mentesen (szájkosár nélkül). A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni. A kutya általános havi bérlettel is szállítható, a havi bérlet ára azonos a városi általános havi bérlet árával. (Ebben az esetben az igazolványszám rovatba „KUTYA” megjegyzést kell olvashatóan feltüntetni - az első utazás előtt.)

- utasonként egy kutya szállítható kézipoggyász módjára, olyan zárt szállítóeszközben, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és biztosítja, hogy az állat az utazás során nem szabadul ki.

- Kézipoggyász módjára (zárt szállítóeszközben) szállított kutya szállítása díjtalan.

- Baromfi, énekesmadár, galamb, illetve egyéb apró állat díjmentesen szállítható olyan kosárban, ládában, táskában, csomagolásban, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg, valamint az utazóközönség ruházatát és a jármű berendezési tárgyait nem szennyezi be.

Egyéb élőállat a helyi tömegközlekedési járműveken nem szállítható, beteg állat a járműbe nem vihető be.

- A járműbe bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha az élő állat az utasokat magatartásával zavarja, vagy számukra kényelmetlenséget okoz, a Szolgáltató az élő állatot a szállításból kizárhatja. A segítő kutya az utazásból csak akkor zárható ki, ha az ott tartózkodók testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít.

1. 1. 1. 1. 1. 14. Kerékpár szállítás:

A méreténél fogva kézipoggyásznak minősülő kerékpár szállítására az utazási feltétel 11. pont első bekezdése vonatkozik.

Kézipoggyásznak nem minősülő kerékpárt szállítani kizárólag a Szolgáltató villamos üzemű járművein a menetrendben, vagy hirdetményben meghirdetett járatokon, az arra kijelölt helyen és időben, a járműveken kialakított rögzítő eszköz segítségével, rögzítve szabad. Olyan kerékpár nem szállítható, amely speciális kialakítású (cargo, tandem, motoros stb.), amelyen csomagok vannak rögzítve, vagy amely a kialakítása miatt nem rögzíthető. A kerekesszékekkel és a gyerekkocsival utazók a kézipoggyásznak nem minősülő kerékpárral utazókkal 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 kézipoggyásznak nem minősülő 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 összecukott kerékpár, kézipoggyásként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálhatja meg, illetve nem szennyezheti be.

A kerékpár szállítás díját a Szolgáltatók Üzletszabályzatának melléklete tartalmazza. Egy járművön egyszerre maximálisan 2 db kerékpár szállítható. Az utasokat kerékpár piktogram elhelyezésével egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról.

Amennyiben a kerékpárt szállító utas a járművön vagy a megállóhelyi peronon a Szolgáltatónak, vagy harmadik személynek kárt okoz, akkor az okozott kárért felelősséggel tartozik. Az utas kerékpárjában keletkező harmadik személy által okozott kárért a Szolgáltató felelősséget nem vállal.

15. Ellenőrzés:

A Járművezető, valamint a Forgalmi- és utasellenőr, a munkavégzésük során közfeladatot ellátó személynek minősülnek. (Btk. 459.§ 12. pont).

Aki e személyeket jogszerű eljárásukban erőszakkal, vagy fenyegetéssel akadályozza, intézkedésre kényszeríti, vagy eljárása alatt, illetőleg emiatt bántalmazza, bűntettet követ el, egy évtől öt évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő. (Btk. 310.§ 1. pont)

A Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. forgalmi- és utasellenőrei képrögzítésre alkalmas testkamerákat használnak munkavégzésük során, a közösségi közlekedési eszközök belterében, az utasok, valamint a Szolgáltatók munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és a nemzeti vagyon védelme céljából. A testkamerák használata és az általuk rögzített képfelvételek vonatkozásában a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. önálló adatkezelő, ezért az érintettek a testkamerákkal készített képfelvételek adatkezelésével kapcsolatos kérdéseiket, kérelmeiket joghatályosan a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.-nél terjeszthetik elő.

A Díjszabásban meghatározott viteldíj megfizetését, a jegy / bérletigazolvány / bérletszelvény / utazási igazolvány érvényességét; illetve valamilyen kedvezményre való jogosultságot a Járművezető és az ellenőrzéssel megbízott Társaság Forgalmi- és utasellenőre jogosult ellenőrizni.

A Forgalmi- és utasellenőrök jogosultak a járműre felszálló; a járművön tartózkodó; valamint a járműről közvetlenül leszálló személyek utazási jogosultságának ellenőrzésére, akár a kijelölt megállóhelyen is - arra figyelemmel, hogy az első ajtón felszálló Utas jogosult a jegyét a jármű vezetőjénél és a járművön elhelyezett fedélzeti jegykiadó automatából is megvásárolni. A jegyet, az érvényes bérletet, az utazási igazolványt és az egyéb utazásra, kedvezményre jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt - a járművezetői jegy és a járművön érintéses fizetőeszközzel történő vásárlással, fedélzeti jegykiadó automatából váltott jegy kivételével - a megállóhelyen, a járműre történő felszálláskor; valamint - a járművezetői jegyet és a járművön érintéses fizetőeszközzel történő vásárlással, fedélzeti jegykiadó automatából váltott jegyet is - az utazás teljes tartama alatt, és a járműről történő leszállást közvetlenül követően a megállóhelyen a Forgalmi- és utasellenőr kérésére fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni.

Amennyiben az utazási igazolvány, vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az Utas köteles személyazonosságát igazolni. (213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet 13.§. (1) bek.)

Az utazási jogosultság megállapítására, valamint szükség szerint, a pótdíj kivetésére irányuló – a járművön, továbbá a jármű megállóhelyen történő esetleges visszatartásával megvalósuló ellenőrzési eljárásban, az Utas (ok) együttműködni köteles (ek).

Az érvénytelen jegy, bérletszelvény, bérlet~/utazási igazolvány - a tulajdon, és a jogosultság igazolásáig - az ellenőrzésre jogosult személy által bevonható, amely során Ellenőrzési Ténymegállapítás jegyzőkönyv készül a helyszínen, amelyből 1 példány átadásra kerül!

Amennyiben az Utas érvényes bérlettel rendelkezik vagy kedvezményes utazásra jogosult, de a bérletet a jegy ellenőrzésénél felmutatni, illetve a kedvezményes utazási jogosultságot igazolni nem tudja, vagy kitöltetlen, illetve ceruzával kitöltött bérlettel utazik, úgy az ellenőrzést követő naptól számított 3 munkanapon belül – az ellenőrzéssel megbízott Társaság irodájában – történő bemutatás vagy igazolás esetén a Díjszabásban meghatározott kedvezményes utazási jogosultság igazolási, "Bérletbemutatási" pótdíjat köteles fizetni.

Az az Utas, aki jegy nélkül, érvénytelen (kezeletlen/ többször, vagy későn kezelt/) jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, kutyát külön érvényes menetjegy, vagy bérlet nélkül szállít, továbbá aki csomagként, kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be a járműbe, valamint ha az utas, vagy az általa szállított kézipoggyász, vagy az élő állat bepiszkítja a járművet, és/vagy a jelen „Utazási Feltételek”- et egyéb tekintetben nem tartja be, pótdíj fizetésére kötelezett, és az utazásból kizárható.

16. Adatvédelem

A szolgáltatás igénybevétele kapcsán a Szolgáltatók (Szegedi Közlekedési Kft., VOLÁNBUSZ Zrt., Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.), az általuk megvalósított adatkezelések tekintetében önálló adatkezelők, az érintettek személyes adatait az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Általános adatvédelmi rendeletében (GDPR) valamint a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben foglalt előírásokkal összhangban kezelik. Az adatkezelési tájékoztatókat, amelyek tartalmazzák az adatkezelés célját, jogalapját, az Utasokat, mint érintetteket megillető adatvédelemmel kapcsolatos joggyakorlására vonatkozó szabályokat, valamint az adatkezeléssel kapcsolatos részletes előírásokat a Szolgáltatók a saját honlapjukon, az alábbi elérhetőségeken teszik közzé:

VOLÁNBUSZ Zrt.: <https://www.volanbusz.hu/hu/volanbusz/adatvedelmi-tajekoztato>

Szegedi Közlekedési Kft.: <http://szkt.hu/adatvedelmi-politika-es-tajekoztatok>

Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.: a www.szkh.hu oldalon (Adatkezelési tájékoztató; Adatvédelmi és adatkezelési szabályzat)

Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. Szegedi Közlekedési Kft.

© Szegedi Közlekedési Kft.

Minden jog fenntartva.

© VOLÁNBUSZ Zrt.

Minden jog fenntartva.

© MAHART PASSNAVE Kft.

Minden jog fenntartva.

© MÁV-HÉV Zrt.

Minden jog fenntartva.

© 2020 MÁV-START Zrt.

Minden jog fenntartva.