



BUDAPESTI
KÖZLEKEDÉSI
KÖZPONT

A BKK BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2025. január 7-től

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

**az Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság
KÖFÁT/132-1/2025/KKE, valamint
a Vasúti Igazgatási Szerv
KÖFÁT/82-1/2025/VISZ határozatával.**

**BKK Budapesti Közlekedési Központ
Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

cégjegyzékszám: 01-10-046840

cím: 1075 Budapest Rumbach S. u. 19-21.

telefonszám: +36 30 774 1000

web: www.bkk.hu

e-mail: bkk@bkk.hu

Előjegyzés az Üzletszabályzat hatósági jóváhagyása nélküli módosításairól

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

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól a közlekedési hatóság jóváhagyásával

sorszáma	száma	módosítás kelte	érvényességének kezdete
1.	IP/PM/NS/A/135/3/2013.	2013.05.16.	2013.05.23.
2.	IP/PM/NS/A/262/1/2014.	2014.09.30.	2014.10.07.
3.	PU/AS/NS/A/42/1/2017	2017.01.27.	2017.02.06.

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól az Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság jóváhagyásával

sorszáma	száma	módosítás kelte	érvényességének kezdete
1.	PIUF/73635-1/2017-NFM	2017.10.17.	2017.10.25.
2.	PIUF/67391-1/2018-ITM	2019.01.07.	2019.01.15.
3.	PIUF/49250-1/2019-ITM	2019.05.28.	2019.06.03.
4.	PIUF/59077-3/2019-ITM	2019.07.12.	2019.07.15.
5.	PIUF/77833-1/2019-ITM	2019.08.27.	2019.09.02.
6.	PIUF/110049-1/2019-ITM	2019.12.31.	2020.01.01.
7.	PIUF/22047-1/2020-ITM	2020.02.25.	2020.03.01.
8.	KKE/1039-1/2022-ITM	2021.01.05.	2021.01.13.
9.	KKE/25148-1/2022-TIM	2022.08.31.	2022.09.01.
10.	KKE/37072-1/2023-ÉKM	2023.07.20.	2023.07.26.
11.	KÖFÁT/12117-8/2024/KKE	2024.02.29.	2024.03.01.
12.	KÖFÁT/132-1/2025/KKE	2025.01.02.	2025.01.07.

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól a Vasúti Igazgatási Szerv jóváhagyásával

sorszáma	száma	módosítás kelte	érvényességének kezdete
1.	PU/VA/NSA/42/1/2017	2017.01.28.	2017.02.06.
2.	PIUF/74380-1/2017-NFM	2017.10.17.	2017.10.25.
3.	PIUF/67392-1/2018-ITM	2019.01.07.	2019.01.15.
4.	PIUF/49255-1/2019-ITM	2019.05.28.	2019.06.03.
5.	PIUF/59341-3/2019-ITM	2019.07.12.	2019.07.15.
6.	PIUF/77859-1/2019-ITM	2019.08.27.	2019.09.02.
7.	PIUF/110047-1/2019-ITM	2019.12.31.	2020.01.01.
8.	PIUF/22051-1/2020-ITM	2020.02.25.	2020.03.01.
9.	PIUF/2549-1/2021-ITM	2021.01.07.	2021.01.13.
10.	PIUF/25121-1/2022-TIM	2022.08.30.	2022.09.01.
11.	VISZ/36366-3/2023-ÉKM	2023.07.20.	2023.07.26.
12.	KÖFÁT/12917-1/2024/VISZ	2024.02.29.	2024.03.01.
13.	KÖFÁT/82-1/2025/VISZ	2025.01.02.	2025.01.07.

Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	5
I. Általános rész.....	5
I. 1. Jogi háttér.....	5
I. 2. Fogalomtár.....	6
I. 3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása.....	11
I. 4. A BKK tevékenysége, a BKK és a Szolgáltatók kapcsolata.....	12
II. Díj ellenében végzett személyszállítási közszolgáltatások.....	12
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének feltételei (Utazási feltételek).....	13
III. 1. Utazáshoz való jog.....	13
III. 2. A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés létrejötte.....	14
III. 3. A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés hatályba lépése.....	14
III. 4. A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés megszűnése.....	15
III. 5. Magatartási szabályok.....	15
III. 6. Egyes közösségi közlekedési ágazatokra vonatkozó kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok.....	16
III. 6. 1 HÉV.....	16
III. 6. 2 HÉV-pótló autóbusz.....	17
III. 6. 3 Fogaskerekű.....	17
III. 6. 4 Metró.....	17
III. 6. 5 Fogyatékoság miatt csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott midibusz-szolgáltatás.....	17
III. 6. 6 Dunai menetrend szerinti hajó vonal- és átkelőjárat.....	18
III. 6. 7 Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás.....	18
III. 6. 8 Dunai menetrend szerinti komp.....	19
III. 6. 9. Nosztalgiajáratok.....	19
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok.....	19
IV. 1. Utastájékoztatás.....	19
IV. 2. A személyszállítási közszolgáltatás teljesítése.....	21
IV.3. Biztonságtechnikai megfigyelési jogosultság és adatkezelés és érintetti joggyakorlás.....	23
IV.4. Kép- és hangfelvétel készítése.....	23
IV. 5. A BKK utasokkal történő kapcsolattartás szempontjából fontosabb szervezeteinek elérhetőségei.....	23
V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos szabályok.....	24
V. 1. A jegyek, bérletek, a bérletigazolványok típusai.....	24
V. 1. 1 Jegyek.....	24
V. 1. 2 Bérletek.....	27
V. 1. 3 Arcképes igazolványhoz kötött jegyekhez és bérletekhez használható igazolványok.....	28
V. 2. Jegy- és bérletvásárlás, -érvényesítés, kezelés, visszaválthatóság, csere.....	32
V. 2. 1 Jegy- és bérletvásárlás.....	32
V. 2. 2 Jegyek érvényesítése, jegyek és bérletek kezelése.....	33
V. 2. 3 Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje.....	35
V. 3. Jegyellenőrzés.....	37
V. 4. Pótdíjazás, méltányosság.....	39
V. 4. 1 Pótdíjazás.....	39
V. 4. 2 A pótdíj rendezésére irányuló megkeresések kezelése.....	42
VI. A felek jogai és kötelezettségei.....	44
VII. A kézipoggyász, élő állat, egyebek szállításának szabályai.....	44
VII. 1. Kézipoggyász szállítása.....	44
VII. 2. Fogyatékos személy kerekesszékeinek és egyéb mozgást segítő eszközöknek szállítása.....	45
VII. 3. Élő állat szállítása.....	45
VII. 4. Kerékpár szállítása.....	46
VII. 4. 1 HÉV.....	46
VII. 4. 2 HÉV-pótló autóbusz.....	46
VII. 4. 3 Fogaskerekű (60-as villamos).....	46
VII. 4. 4 Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás.....	46

VII. 4. 5 Villamos, autóbusz és trolibusz	46
VII. 4. 6 Metró.....	47
VII. 4. 7 Dunai menetrend szerinti komp	47
VIII. A panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai.....	47
IX. Talált tárgyak kezelése	50
X. Felelősségviselés szabályai.....	50
X. 1. Felelősségviselés a járművön	50
X. 2. Felelősségviselés a megállóhelyen	51
X. 3. Felelősségviselés alóli mentesülés.....	51
X. 4. Az utas felelőssége	51
X. 5. Egyéb felelősségre vonatkozó szabályok	51
XI. Adatvédelem	51

Alapelvek

- A BKK Zrt. szervezi és fejleszti a közösségi közlekedést, meghatározza a menetrendeket, ellátja a jegyértékesítési, ellenőrzési, utastájékoztatói és ügyfélszolgálati feladatokat.
- A közlekedési szolgáltatók feladata az általuk üzemeltetett járművekkel az utasok elszállítása.
- Az utasok kötelessége a megfelelő jegy vagy bérlet megvásárlása és a jegyérvényesítés, -kezelés, valamint az utazási feltételek betartása.

Az utasok mindezek figyelembevételével utazhatnak, vehetik igénybe a közösségi közlekedési szolgáltatásokat.

Bevezetés

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: BKK), másrészt pedig a BKK által szervezett fővárosi helyi vonalak, továbbá az agglomerációs autóbusszvonalak, valamint a HÉV (elővárosi vasút) által alkotott személyszállítási közszolgáltatási hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak. Az Üzletszabályzat feltünteti azokat a jogokat és kötelezettségeket is, amelyek a BKK-val közszolgáltatási szerződést kötött közlekedési szolgáltatók (a továbbiakban: Szolgáltató) és az utasok között létrejövő személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek.

I. Általános rész

I. 1. Jogi háttér

Az Üzletszabályzatban előírt szabályokra vonatkozó fontosabb jogszabályok:

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet;
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 2011. február 16-i, 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (EGT-vonatkozású szöveg), (a továbbiakban: buszos EU-rendelet);
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló, 2021. április 29-i (EU) 2021/782 európai parlamenti és tanácsi rendelet (a továbbiakban: vasúti EU-rendelet);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- a Polgári Perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.);
- a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (a továbbiakban: Btk.);
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK irányelv hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-i 2016/679 európai parlamenti és a tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet) (a továbbiakban: GDPR);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;
- a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény.
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény;
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény;
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: dohánytv.);

- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.);
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló 2020. évi CXLV. törvény (a továbbiakban: Mobiltv);
- az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló törvény végrehajtásáról szóló 667/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet (a továbbiakban: Mobiltv. végrehajtási rendelete);
- a szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételeinek szabályairól szóló 121/2012. (VI. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: menetdíj-támogatási rendelet);
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: igazolványrendelet);
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: kedvezményrendelet);
- a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban: vasúti korm. rendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: buszkorm. rendelet);
- a vasúti és autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelméről szóló 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet;
- a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XII. 3.) Korm. rendelet;
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelet;
- a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.7.) Korm. rendelet;
- a közforgalmú személyszállítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok, adatbázisok és elektronikus adatkommunikációs technológiák egységességét és átjárhatóságát biztosító műszaki és technológiai előírásokról, a központi adatbázisokról és az azokhoz kapcsolódó központi szolgáltatásokról, továbbá a működtető szervezetek kijelöléséről szóló 123/2014. (IV. 10.) Korm. rendelet;
- a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet;
- Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Föv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Kijelölő rendelet);
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló közterületek használatáról szóló 3/2013. (III. 8.) Föv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: közterület-használati rendelet);

A BKK működésére vonatkozó fontosabb szerződések:

- Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK közötti feladatellátásról és közszolgáltatásról szóló keretmegállapodás (a továbbiakban: Keretmegállapodás);
- a Sztv. 5. § (3) bekezdése alapján a közlekedésért felelős minisztérium és a Fővárosi Önkormányzat közötti megállapodás (a továbbiakban: Együttműködési megállapodás);
- közlekedési szolgáltatókkal kötött személyszállítási közszolgáltatási szerződések;
- közlekedési szolgáltatókkal kötött megállapodások a közlekedésszervezői-technológia feladatokról;
- közreműködőkkel kötött szerződések.

I. 2. Fogalomtár

Agglomerációs autóbuszvonal: a közlekedésért felelős minisztérium által megrendelt személyszállítási közszolgáltatások olyan autóbuszjáratai, amelyekkel kapcsolatban a közlekedésszervező közlekedésszervezői-technológiai feladatokat lát el.

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

Állomás: olyan megállóhely vagy megállóhelyek összessége, ahol a közlekedési szolgáltatás lebonyolításához tartozó üzemi feladatokat látnak el.

Arckép nélküli bérlet: igazolvány (bérletigazolvány, személyi igazolvány, útlevél vagy kártya formátumú vezetői engedély) nélkül használható, az egyetlen átruházható bérletfajta.

Bejárat ellenőrzés: a jegyellenőrzésre jogosult személyek által a metróállomások, valamint egyes HÉV-állomások bejáratainál (a peronzárvonaltól), továbbá a peronon, a lépcső vagy mozgólépcső előtt, a felszállást megelőzően, illetve az elsőajtós felszállási rendben közlekedő járműveken végzett, az utazási jogosultság, valamint az utazási feltételek betartásának ellenőrzésére vonatkozó ellenőrzési tevékenység.

Bankkártya: készpénzt helyettesítő eszköz, amely fizikailag (plasztik kártya) vagy digitális eszközön (például okostelefon, okosóra) is elérhető lehet. A bankkártya – előzetes regisztráció nélkül – az érvényes elektronikus utazási okmány igazolására is szolgálhat.

Bankkártyás jegy: Bankkártyás jegyet kezelő készüléken keresztül bankkártyával vásárolt, azonnal érvényes, személyhez nem kötött (anonim) jegy.

Bankkártyás jegyet kezelő készülék: olyan EMV szabvány használatára képes önkiszolgáló berendezés, amely jegy bankkártyával történő vásárlására és egyidejű érvényesítésére alkalmas. A készülék egyúttal papír alapú jegy érvényesítésére is szolgál.

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

Bérletigazolvány: érvényességi idővel rendelkező olyan arcképes igazolvány, amely bérlet vagy igazolványhoz kötött napijegy típusú jegy használatához szükséges. A bérletek (az arckép nélküli bérlet kivételével) csak bérletigazolvánnyal használhatók.

Bérlet: a Díjszabásban meghatározott időszakra (a jelölt kezdőnapon 0 órától, de legkorábban a vásárlás időpontjától) és útvonalhálózaton belül korlátlan utazásra érvényes utazási okmány, amely az arckép nélküli bérlet kivételével kizárólag bérletigazolvánnyal együtt használható.

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

Diákigazolvány: az EU bármely tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban székhellyel rendelkező oktatási intézménynél rendszeresített diákigazolvány, amelyet az erre feljogosított hatóság, szervezet, vagy intézmény a vonatkozó jogszabálynak megfelelően bocsátott ki, ideértve az oktatási intézmény által az igazolványrendelet melléklete szerinti diákigazolvány helyett kiadott igazolást is (amely igazolás 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes).

Díjszabás: Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK közötti feladatellátási és közszolgáltatási szerződésnek a nettó menetdíjakat, pótdíjakat és díjalkalmazási feltételeket tartalmazó melléklete alapján meghirdetett [BKK-díjszabás](#).

Elektronikus utazási okmány: utazási jogosultság megjelenítésére, igénybevitelére vagy igazolására szolgáló, a személyszállítási szerződés és hálózat-rendeletre bocsátási szerződés létrejöttét igazoló érvényes jegy, vagy bérlet típusú elektronikus irat.

Érintett: azonosított vagy azonosítható természetes személy. Azonosítható az a természetes személy, aki közvetlen vagy közvetett módon, különösen valamely azonosító (például név, szám, helymeghatározó adat, online azonosító vagy a természetes személy testi, fiziológiai, genetikai,

szellemi, gazdasági, kulturális vagy szociális azonosságára vonatkozó egy vagy több tényező) alapján azonosítható.

Fel- és leszállópont: olyan – KRESZ-táblának nem minősülő – táblával jelölt hely, ahol igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás keretében áll meg BKK jármű. A fel- és leszállás – a megállóhelyektől eltérően – az úttestre is történhet.

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

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

Helyszíni pótdíj: a Díjszabásban meghatározott, az alappótdíj összegénél alacsonyabb összegű pótdíjrendezési mód, amelynek helyszíni megfizetése esetén a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy pótdíjelmervényt állít ki és ad át az utasnak, illetve amelyet az utas a Díjszabásban meghatározott határidőn belül a BKK által biztosított módon megfizethet.

Helyszínen váltott vonaljegy: az előre váltott vonaljegy áránál magasabb összegért megvásárolható jegytípus, amely az utazás helyszínén (járművön) történő megváltás lehetőségével kínál többet az előre váltott jegyeknél.

HÉV (elővárosi vasút): a közlekedésért felelős minisztérium által megrendelt olyan vasúti személyszállítási közszolgáltatás, amellyel kapcsolatban a közlekedésszervező közlekedésszervezői-technológiai feladatokat lát el.

Hologramos jegy: kinegrammal, biztonsági fémszállal vagy hologrammal védett jegyek.

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

Időalapú jegy: olyan személyhez nem kötött mobiljegy, amely percekben meghatározott időtartam alatt korlátlan számú felszállásra jogosítja használóját.

Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás: a szolgáltató által közszolgáltatási szerződés vagy járáti engedély alapján végzett, a BKK által információstechnológiai eszközök alkalmazásával szervezett, változó útvonalon vagy változó időrendben, vagy változó útvonalon és változó időrendben közlekedő autóbuzos személyszállítási szolgáltatás.

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

Jegy: a Díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, felszállás, időtartam érvényesség stb.) forgalmazott, elsősorban nem rendszeres utazáshoz rendszeresített utazási okmány, amely anonim vagy személyhez kötött lehet.

Jegyellenőrzésre jogosult személy: az erre munkaköri leírásukban felhatalmazott jegy- és bérletellenőrzést (a továbbiakban: jegyellenőrzést) végző személyeknek és a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személyeknek, valamint a Szolgáltatók járművezetőinek összefoglaló megnevezése. A jegyellenőrzést végző személyeket és a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személyeket arcképes, egyedi azonosítószámmal ellátott – pótdíjazási tevékenység végzésére való jogosultságukban eltérő tartalmú – kitzűzőjük azonosítja.

Jegyérvényesítés: a papír alapú jegy jegyérvényesítő készülékkel, míg a vonaljegy típusú vagy időalapú mobiljegy a járművön vagy az állomáson elhelyezett kód mobiljegy-alkalmazással történő beolvasásával, illetve a járművön vagy az állomáson található NFC matricával kerülhet érvényesítésre.

Jegy- és bérletkezelés: mobiljegy ellenőrzéséhez a járművön vagy az állomáson elhelyezett kód mobiljegy-alkalmazással történő beolvasása, illetve a járművön vagy az állomáson elhelyezett NFC

matricával történő kezelése, vagy bankkártyás jegy bankkártyás jegyet kezelő készülékkel vagy ellenőri készülékkel történő beolvasása.

Jegykiadó automata: önkiszolgáló berendezés papír alapú utazási okmányok (jegyek és bérletek) készpénzzel, vagy bankkártyával történő vásárlására.

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

Késedelmi pótdíj: a Díjszabásban meghatározott, az alappótdíj összegénél magasabb összegű pótdíjrendezési mód, amelyet az utas a Díjszabásban meghatározott határidőn túl fizethet meg a BKK által biztosított módon.

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

Kisméretű kerékpár: legfeljebb 41 cm (16”, azaz hüvelyk, illetve inch, coll) külső kerékátmérőjű – a kereskedelemben kapható tömeg- és mérethatárokat át nem lépő – kerékpár.

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

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

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

Közlekedési szolgáltató: az utasok számára személyszállítási közszolgáltatási tevékenységet végző gazdálkodó szervezet, amely a BKK-val közszolgáltatási szerződésben áll, vagy számára a BKK az Együttműködési megállapodás alapján közlekedésszervezői-technológiai feladatokat lát el. A szolgáltatónak lehet olyan személyszállítási szolgáltatása, amely nem tartozik a közszolgáltatásba (például: sikló, libegő), vagy bár közszolgáltatás, de nem a BKK-val kötött szerződést annak elvégzésére, vagy ahhoz a BKK nem lát el közlekedésszervezői-technológiai feladatot (a továbbiakban: Szolgáltató).

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

Közlekedésszervezői-technológiai feladatok: menetdíjbevétel-beszedés, jegy- és bérletellenőrzés, követeléskezelés, forgalomfelügyelet és zavarelhárítás, utastájékoztató, ügyfélszolgálat, szolgáltatás minőségi ellenőrzése, valamint operatív pótlás.

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

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

Megálló(hely): tömegközlekedési (autóbusz, trolibusz, villamos, fogaskerekű, HÉV, hajó) megálló a közterület-használati rendelet szerint: a tömegközlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a tömegközlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület.

Ha kiépítése (így járdasziget jellege, korlátokkal való ellátása, stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik, a megállót, állomást jelző (KRESZ-, illetve hagyományörző, például szemafor alakú) táblától a járda területéből:

- autóbusz, trolibusz járműveknél csuklós jármű esetén 2 m széles és 18 m hosszú, egyéb jármű esetén 2 m széles és 12 m hosszú, kettős megálló esetén 2 m széles és 36 m hosszú terület,
- villamos járműveknél 2 m széles és 60 m hosszú terület,

– HÉV (elővárosi vasúti) járműveknél 2 m széles és 120 m hosszú terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utasváró.

A fentiekől eltérően hármass autóbusz- vagy trolibuszmegálló esetén a megállót jelző táblától a járda területéből 2 m széles és 54 m hosszú terület.

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

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

Metróhálózat: a metróvonalak (az M betűt és egy számot együttesen viszonylatszámként viselő vonalak) összessége.

Mobiljegy: olyan elektronikus utazási okmány, amely mobiljegy-alkalmazással használható.

Mobiljegy-alkalmazás: folyamatos, online internetkapcsolatban működtetett, mobiljegy megjelenítésére és felhasználására szolgáló mobilalkalmazás. Az alkalmazás ügyfelek számára biztosítandó elérhetőségének szintjét a Mobiltv. és végrehajtási rendelete szabályozzák.

Napijegy típusú jegy: olyan jegy, amely egy adott, órákban vagy napokban meghatározott időtartam alatt (lehet pl. 24 óra, hét nap) korlátlan felszállásra jogosítja használóját. A napijegy típusú jegy anonim vagy személyhez kötött lehet.

Nemzeti mobil fizetési szervezet: a Mobiltv. alapján mobiljegy értékesítést végző szervezet.

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

NFC-s jegyérvényesítés, jegy- és bérletkezelés: a jegyérvényesítés, jegy- és bérletkezelés ez esetben úgy történik, hogy a készüléket, amelyen a mobiljegy-alkalmazás fut, az NFC matrica felé 1-3 cm távolságra kell tartani.

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

Peronzárvonat: egyes metró-, HÉV-, illetve autóbusz-, trolibusz és villamosállomásokon vagy megállóhelyeken felfestett vonal, ennek hiányában a jegyérvényesítő berendezések által meghatározott vonal vagy kordonnal kijelölt útvonal kezdete.

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

Pótdíj: az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban előírt külön díj.

Pótdíjasszisztens: olyan szolgáltatás az utasok pótdíjazása során, amely segítségével a BKK jegyellenőrzést végző munkatársai felajánlják az Ügyfeleknek, hogy önkéntesen megadhatják e-mailes elérhetőségüket. A Pótdíjasszisztensnek nevezett szolgáltatás az utas által megadott email-es elérhetőségre tájékoztatást küld a befizetendő pótdíj összegéről, a befizetési határidőkről, a tartozás rendezésének módjáról, továbbá ismerteti az adatkezeléssel és a pótdíjazással kapcsolatos fontos információkat is.

Roller: emberi erővel hajtott egy kormányból, egy fedélzetből és két kerékből álló összecukható vagy nem összecukható eszköz. A roller és összecukott roller, a kormány figyelembevétele nélkül a 100 x 120 x 20 cm befoglaló méreten belül szállítható.

Segítő kutya: a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő,

habilitációs, rehabilitációs feladatokat ellátó, állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátott kutya. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.

Szakaszhatár: az egyes jegy- és bérletfajtákra vonatkozóan a Díjszabásban meghatározott érvényességi határ.

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

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

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

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

Tömegközlekedés: lásd személyszállítási közszolgáltatás vagy közösségi közlekedés.

Utas: aki a BKK-val szerződést köt, és az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel, illetve aki a Szolgáltatók által nyújtott személyszállítási szolgáltatásokat igénybe veszi.

Utasforgalmi terület: az utasok kiszolgálását és ellátását biztosító létesítmények, helyiségek, továbbá a közösségi közlekedési járművek megközelítését szolgáló közlekedőterek, állomások, megállóhelyek, peronok, hajóhíd, valamint úszómű (ponton).

Utazási igazolvány vagy utazásra jogosító okmány (a továbbiakban együttesen utazási okmány): utazási jogosultság megjelenítésére, igénybevételére vagy igazolására szolgáló dokumentum, amely jegy, bérlet vagy egyéb, a személyszállítási szerződést és hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés létrejöttét igazoló érvényes papíralapú vagy elektronikus irat lehet.

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

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

Vágányzár: kötöttpályás vonalakon végzett pályakarbantartási, építési vagy egyéb munkálatok idején hatályba lépő forgalomkorlátozás.

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

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

Vonaljegy típusú jegy: olyan igazolvány nélkül használható, személyhez nem kötött jegy, amely egy utazásra érvényes, egy felszállásra jogosít, tartalmazhat időkorlátot.

I. 3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

A BKK Üzletszabályzata és annak módosítása az Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság valamint a Vasúti Igazgatási Szerv jóváhagyó határozatának kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a BKK teljes terjedelmében annak hatálybalépését megelőzően közzéteszi honlapján (<https://bkk.hu/>) a hatóságok jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő 8 napon belül.

I. 4. A BKK tevékenysége, a BKK és a Szolgáltatók kapcsolata

A Sztv. szerint a közösségi közlekedés ellátásáért felelős önkormányzatok a törvényben meghatározott egyes feladataik teljesítését az adott önkormányzat meghatározó befolyása alatt álló korlátolt felelősségű társaság vagy részvénytársaság formájában, vagy az általuk irányított költségvetési szervként működő közlekedésszervezőnek adhatják át. A mindenkor hatályos törvényi felhatalmazás alapján a Fővárosi Önkormányzat a Kijelölő rendelettel a BKK-t jelölte ki Budapest területére vonatkozóan közlekedésszervezőnek. Az Együtműködési megállapodás alapján a BKK közlekedésszervezői-technológiai feladatokat lát el az agglomerációs autóbuszvonalakon és HÉV-vonalakon (elővárosi vasutakon).

A BKK kialakítja a főváros teljes közösségi közlekedési hálózatát, a menetrendet, szervezi a forgalmat, kiválasztja és szerződést köt a hálózaton személyszállítási közszolgáltatást nyújtó Szolgáltatókkal, és értékesíti a jegyeket, bérleteket a teljes hálózatra vonatkozóan. A BKK által értékesített jegyek és bérletek a hálózaton (ideértve az agglomerációs autóbuszvonalakat és HÉV-et is) személyszállítási közszolgáltatást nyújtó Szolgáltató járműveire érvényesek az üzletszabályzatban meghatározott kivétellel, vagyis a BKK a jegyek és bérletek értékesítésével az utasok számára a fővárosi helyi közúti, vízi és vasúti valamint elővárosi vasúti továbbá agglomerációs autóbuszos közösségi közlekedési hálózattal kapcsolatos hálózat-rendelkezésrebecsátási szolgáltatást nyújt.

Az utas által igénybe vett személyszállítási szolgáltatás teljesítését két jogviszony szabályozza:

- A hálózat-rendelkezésrebecsátási szerződés, amely a BKK és az utas között jön létre, és a BKK érdekében végzett jegy- és bérletértékesítési, ellenőrzési, pótdíjazási, és pótdíjbehajtási, az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet szabályozza. E szerződéssel az utas jogot szerez arra, hogy a BKK által szervezett fővárosi helyi közúti, vízi és vasúti valamint elővárosi vasúti továbbá agglomerációs autóbuszos közösségi közlekedési hálózatot használja, vagyis bármelyik Szolgáltató járművein utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a BKK-t megillető, a Díjszabásban meghatározott jegy- vagy bérletárat kiegyenlíti.
- A személyszállítási szolgáltatási szerződés, amely az utas és az adott járművet üzemeltető Szolgáltató között jön létre, és amely a Szolgáltató által végzett személyszállítási közszolgáltatás feltételeit tartalmazza. A személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a megállók fel- és leszállási pontjain közzétett menetrend szerint a Szolgáltató járműveivel az utast a célállomásra szállítja.

A BKK Üzletszabályzatában foglalt valamennyi kikötés a BKK és az utas között létrejövő hálózat-rendelkezésrebecsátási szerződés részét képezi. Kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat valamely rendelkezése kifejezetten olyan utalást tartalmaz, miszerint az Üzletszabályzatban szereplő adott rendelkezés az utas és a Szolgáltató közötti jogviszony, a személyszállítási szerződés részét képező kikötés. Azon rendelkezéseket, amelyek az utas és a Szolgáltató közötti jogviszonynak, a személyszállítási szerződésnek a részét képező kikötésnek minősülnek, a jelen Üzletszabályzat tájékoztató jelleggel tartalmazza annak érdekében, hogy az utas a személyszállítási közszolgáltatás teljesítésére vonatkozó valamennyi feltételt megismerhesse. Azonban az ezek kapcsán bekövetkezett esetleges szolgáltatói szerződészegésekért, a személyszállítási szerződés teljesítéséért a BKK az utassal szemben nem tartozik felelősséggel.

A BKK felhívja az ügyfelek figyelmét, hogy a BKK jelen Üzletszabályzata a Szolgáltatók mindenkor hatályos üzletszabályzatával együtt nyújt teljes körű tájékoztatást a személyszállítási közszolgáltatás feltételeiről. A BKK Üzletszabályzata a hálózat-rendelkezésrebecsátási szerződésre vonatkozó feltételeket, az utasok és a BKK jogait és kötelezettségeit tartalmazza teljeskörűen.

II. Díj ellenében végzett személyszállítási közszolgáltatások

A BKK az utasok számára kizárólag személyszállítási közszolgáltatásokhoz kapcsolódóan nyújt hálózat-rendelkezésrebecsátási szolgáltatást. A fővárosban elérhető további személyszállítási szolgáltatásokat (például sikló, libegő, továbbá különjáratok stb.) az egyes Szolgáltatók üzletszabályzata tartalmazza.

Menetrend szerinti személyszállítás a személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek és/vagy a fel- és leszállópontok között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járáttal végzett vasúti, vízi vagy közúti közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás. A Szolgáltató által végzett menetrend szerinti személyszállítás a Szolgáltató saját üzletszabályzata, a BKK jelen Üzletszabályzata és [Díjszabása](#) alapján vehető igénybe.

III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének feltételei (Utazási feltételek)

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

III. 1. Utazáshoz való jog

A Szolgáltató a közforgalmú személyszállítási közszolgáltatás, illetve autóbuszos személyszállítás esetén az azt elősegítő létesítmények igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha:

- a) az utas a BKK Üzletszabályzat, továbbá a személyszállítási közszolgáltatást ténylegesen teljesítő Szolgáltató üzletszabályzata feltételeit elfogadja, és
- b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járáttal lehetséges.

A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személy akadálymentes utazásához a BKK honlapon, telefonon, menetrendben és utazástervező mobilalkalmazáson nyújt tájékoztatást (lásd IV. fejezet). A fogyatékossgal élő és csökkent mozgásképességű személy segítségnyújtásra irányuló igényét utazásának megkezdésekor kérheti az autóbusz és trolibusz járművezetőtől (rámpa működtetés, segítség az VII.2. pont szerint), továbbá a metróállomás forgalmi ügyeletén (mozgólépcső igénybevétel a [BKV Zrt. Üzletszabályzatának III.5.1. pontjában foglaltak szerint](#)).

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

- ittas vagy bódult,
- magatehetetlen személy (kísérő nélkül),
- botrányosan viselkedik, magatartásával, tevékenységével vagy más módon zavarja a többi utast,
- magatartásával, tevékenységével vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel vagy itallal mások ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált (felszólításra vagy ellenőrzéskor történő jegyváltás: V.1.1. pont szerint a jegyellenőrzésre jogosult személynél történő vásárlás, továbbá V.2.1. pont szerint beléptetéskor vagy felszálláskor történő vásárlás),
- az utazási okmányt vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- a papíralapú utazási okmányát a hőpapír adattartalmának olvashatatlansága miatt – amelyet annak hátoldalán feltüntetett felhívás ellenére nem megfelelően tároltak – nem tudja felmutatni és az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegyet sem vált,

- az elektronikus utazási okmányát technikai okokból (pl. mobiljegy-alkalmazás vagy bankkártya nem elérhetősége miatt) felmutatni nem tudja és az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegyet sem vált,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja (menetdíj a járművön az adott utazás kapcsán: V.1.1. pont szerint a jegyellenőrzésre jogosult személynél történő vásárlás, továbbá V.2.1. pont szerint beléptetéskor vagy felszálláskor történő vásárlás),
- az utazási feltételeket nem tartja be.

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat (6) éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult. Hat (6) éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia, és törekedniük kell arra, hogy a fel- és leszálláshoz több ajtót vegyenek igénybe.

A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú kizárólag a személyszállítás megkezdése - a járműnek a felszállóhelyről történő elindulása - előtt zárható ki az utazásból, amennyiben a kizárás feltételei fennállnak.

A vasúti társaság lakott területen kívül köteles biztosítani a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet. Lakott területen belül és azon kívül az autóbuszos szolgáltató és lakott területen belül a vasúttársaság járművezetője közvetlenül vagy a diszpécser szolgálaton keresztül mentőt hív az útközben orvosi ellátásra szoruló személyhez. A járművezető vagy metró esetében a helyszínen szolgálatot teljesítő diszpécser a mentőt, annak kiérkezéséig a helyszínen megvárja. A továbbutazás a legközelebbi állomásra (megállóhelyre) csak akkor kötelező, ha a mentő kiérkezése a rosszullet helyszínére nem biztosítható.

III. 2. A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés létrejötte

A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés az utas és a BKK között, a személyszállítási szerződés pedig az utas és a Szolgáltató között akkor jön létre, amikor az utas a jegyet vagy bérletet a BKK-tól (vagy jegyek, bérletek értékesítését végző szerződött partnereitől) megvásárolja, átveszi, vagy ha az utas a jogszabály rendelkezése vagy a közlekedési szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási okmány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, amikor a járműre utazási céllal felszáll, illetve a peronzárvonalat átlépi.

Ezek a jogviszonyok akkor is létrejönnek, ha az utas a Szolgáltatók járművein érvénytelen jeggyel vagy bérlettel, illetve érvénytelen utazási okmánnyal vagy ezek nélkül kísérli meg, vagy kezdi meg az utazást. Utazásnak minősül már a peronzárvonal átlépése is.

A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés csak együttesen jogosítja fel az utast a személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére.

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

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

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

A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés az utas és a BKK között attól az időponttól hatályos, amikor az utas a jegyet vagy bérletet a BKK-tól (vagy jegyek, bérletek értékesítését végző szerződött

partnereitől) megvásárolja, átveszi, vagy ha az utas a jogszabály rendelkezése vagy a közlekedési szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási okmány nélkül jogosult a személyszállítási szolgáltatást igénybe venni, amikor a járműre utazási céllal felszáll, illetve a peronzárvonalat átlépi.

A személyszállítási szerződés az utas és a szolgáltatást ténylegesen teljesítő Szolgáltató között attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a Szolgáltató menetrend szerint közlekedő járművére, a hajóhídra lép (a hajó személyzetének jelzését követően), illetve a peronzárvonalat átlépi.

III. 4. A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés megszűnése

A hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződés a következő esetekben szűnik meg.

- Ha az utas által megvásárolt jegy vagy bérlet érvényessége bármely okból megszűnik, vagy a bérlethez kapcsolódó igazolvány, utazási okmány érvényét veszti (az Üzletszabályzatban felsorolt kivételektől eltekintve). A díjszabási változás keretében megszűnt jegyek, bérletek a rajtuk jelzett érvényességi időben (továbbá a hologramos jegyek a felhasználhatóságukra, cseréjükre, visszaválthatóságukra vonatkozó szabályok szerint) használhatók fel a megszűnést megelőző napon érvényes szabályok szerint (a megszűnés árváltozásnak értendő).
- Ha az utas a megvásárolt jegyet vagy bérletet a BKK Üzletszabályzata rendelkezései szerint visszaváltja.
- Ha a megvásárolt jegy, bérlet, utazási okmány elvesz, megsemmisül (megsemmisülésnek tekintendő a jegy, bérlet, utazási okmány épségét érintő rongálódás).
- Ha az utast a BKK vagy a Szolgáltató az utazásból kizárja.

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

- az utas a céljának megfelelő állomás vagy megállóhely területén, vagy a fel- és leszállóponton a járműről való leszállást befejezte, a hajóhídról lelép, illetve az állomás területét a peronzárvonal kifelé irányuló átlépésével elhagyja;
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a Szolgáltató munkatársa vagy a jegyellenőrzésre jogosult személy az utazásból kizárja.

III. 5. Magatartási szabályok

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

A biztonságos utazás érdekében tilos a járműveken, valamint az utasforgalmi területeken

- „az ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni. Kivétel az utasok által nyitható ajtó abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontroll-lámpa vagy a járműkísérő visszajelzi.
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni, kirtani, fagylaltozni,
- a hajójáratok kivételével ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni (a HÉV esetében a részletszabályokat a [MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti ágazata személyszállítási üzletszabályzatának](#) III. 4. pontja tartalmazza),
- rádiót vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni, egykerekűzni, triciklizni (az utasforgalmi területeken a gyalogosközlekedés megengedett, ideértve a kerekesszéket, egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
- a kerékpárszállításra alkalmas helyek számánál több kerékpárt az adott járműre felvinni,
- a hajó kikötése előtt az utasforgalmi területen tartózkodni,
- kéregetni, zenélni, mutaványosként szerepelni,

- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt, a vészféket vagy az ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegyérvényesítő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni, mobiljegy kezeléséhez vagy érvényesítéséhez kihelyezett kódot, vagy NFC matricát, továbbá bankkártyás jegyet kezelő készüléket megrongálni,
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegűnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
- kutyát szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz és póráz nélkül szállítani (az élő állat szállítással foglalkozó VII. fejezetben szereplő kivételektől eltekintve),
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a BKK és a Szolgáltató tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a megállóknál, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállóknál, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni.

A mozgólépcsőkre és felvonókra vonatkozó III. 6. 4 pontban szereplő szabályokat a metrón kívüli utasforgalmi területeken lévő mozgólépcsőkön és felvonókon is be kell tartani.

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

- a) közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben,
- b) közösségi közlekedési eszközön,
- c) munkahelyen,
- d) közterületnek minősülő

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

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

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

Az előző pontokban rögzített utazási feltételeken és magatartási szabályokon túlmenően a jelen pontban rögzített magatartási szabályokat az utas a Szolgáltatók által az alábbiakban felsorolt járműveken nyújtott személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele során köteles betartani. Ezek a feltételek az utas és a Szolgáltatók között létrejött személyszállítási szerződés, továbbá a hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés részét képezik. A feltételek megsértése esetén az utas az utazásból kizárható.

III. 6. 1 HÉV

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében ismertetettekén kívül az ott felsoroltaknál nagyobb méretű, de legfeljebb 1 db 100 x 100 x 200 cm méretet meg nem haladó poggyász („túlméretes tárgy”) a kocsik piktogrammal megjelölt peronján szállítható díjfizetés ellenében. A viteldíj

mértéke a teljes árú menetjegy árával azonos. Nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja. Kerékpár a VII. 4. 1 pont szerint szállítható.

A HÉV területén vagy a kezelésében lévő mozgólépcsőkre a III. 6. 4 pontban felsorolt szabályok érvényesek.

III. 6. 2 HÉV-pótló autóbusz

Kerékpár a VII. 4. 2 pont szerint szállítható.

III. 6. 3 Fogaskerekű

Kerékpár a VII. 4. 3 pont szerint szállítható.

III. 6. 4 Metró

A mozgólépcsőt az utasok saját felelősségükre használhatják. További mozgólépcső-használati feltételeket a mozgólépcső-üzemeltető részletesen szabályozza az [Üzletszabályzatában](#).

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében felsoroltakon kívül tilos

- az álló mozgólépcsőre az állomási személyzet engedélye nélkül rálépni, azon közlekedni,
- a szerelvény megállása előtt, elindulása után, illetve ha a peron mellett nem tartózkodik szerelvény, a biztonsági sávra lépni,
- a peronokról a pályára, a menekítójárdára ugrani, lépni,
- a mozgólépcső vészleállítóját, illetve a peronon lévő vészkapcsolót indokolatlanul működtetni,
- a peronvédelmi automatikát és egyéb utasbiztonsági eszközöket indokolatlanul működésbe hozni,
- a mozgólépcsőre ülni, a haladási iránnyal ellentétesen közlekedni, ugrálni, a másik lépcsőre átmászni, átnyúlni,
- a mozgólépcső gumikorlátján kézipoggyászt szállítani,
- a mozgólépcsőket elválasztó sávon bármilyen tárgyat ledobni, arra csomagot helyezni, azon lecsúszni, a területre bemászni,
- a kordonnal, rálépésgátló kapuval elzárt mozgólépcsők kordonját eltávolítani, áthelyezni, a kaput kinyitni, valamint az ezekkel elzárt mozgólépcsőre lépni,
- az utas elől elzárt vagy üzemi területre belépni.

A metróállomásokon a peronzárvonalon kívül tartózkodó utas, illetve az M1-es metró állomásainak utasforgalmi területén tartózkodó utas is köteles betartani az állomásokra vonatkozó magatartási szabályokat és tilalmakat.

A felvonókat mindenki saját felelősségére használhatja. A felvonóüzemeltető részletesen szabályozza a felvonók használati feltételeit az [Üzletszabályzatában](#).

Kerékpár a VII. 4. 6 pont szerint szállítható.

III. 6. 5 Fogyatékoság miatt csökkent mozgásképességű személyeknek nyújtott midibusz-szolgáltatás

Fogyatékoság miatt csökkent mozgásképességű személyek és – ha van kísérőjük – személyenként egy fő kísérő számára speciális szolgáltatást nyújt a háztól házig történő szállítást biztosító, úgynevezett taxirendszerben üzemelő autóbuszjárat. A szolgáltatás igénybevételekor törekedni kell arra, hogy a szolgáltatást elsősorban az a csökkent mozgásképességű személy, valamint kísérője vegye igénybe, aki úticélját akadálymentes közösségi közlekedési eszköz igénybevételével nem tudja elérni.

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

Ez az autóbusz különleges díjszabással közlekedő, a személyszállítási közszolgáltatást kiegészítő különjárat. Utazáshoz a mozgáskorlátozott személynek és a kísérőnek is rendelkeznie kell érvényes, a

[Díjszabásban](#) felsorolt és a jogosultságának megfelelő teljes árú vagy kedvezményes jegyek vagy bérletek valamelyikével.

III. 6. 6 Dunai menetrend szerinti hajó vonal- és átkelőjárat

Biztonsági okokból tilos a bejáróhídra és a kikötőpontra lépni a hajó kikötése előtt. A hajó kikötése előtt és menet közben a hajóról kiszállni, kiugrani, a vízbe ugrani szigorúan tilos. Az utasnak a hajón szolgáltatást teljesítő személyzet szóbeli utasításait, továbbá a hajókon kihelyezett biztonsági előírásokat be kell tartania.

Kézipoggyász, élő állatok és kerékpár szállítását a VII. fejezet tartalmazza.

A BKK felhívja az utasok figyelmét, hogy abban az esetben, ha egy járat műszaki, technikai vagy egyéb okok miatt kimarad, a hajózási útvonalon a BKK nem szervez pótlást tekintettel arra, hogy a hajójáratok állomásai – részben vagy egészben – számos más szárazföldi közösségi közlekedési eszközzel és járáttal elérhetők. Jégzajlás vagy más ok miatt a hajójáratokkal érintett Duna-szakaszra elrendelt részleges vagy teljes hajózási zárlat vagy korlátozások idején a hajójáratok üzemeltetése pótlás nélkül szünetel. A szünetelésről, annak előrelátható időtartamáról és az elérhető alternatív közlekedési eszközökről az utasokat az állomásokon, a BKK [honlapján](#) és a BKK utastájékoztatói rendszerein keresztül a IV. fejezet előírásai szerint tájékoztatni kell.

III. 6. 7 Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás

A BKK megrendelésében a Szolgáltató egy teljes viszonylatot vagy annak egyik végállomását is magában foglaló szakaszt, továbbá egy adott földrajzi terület közösségi közlekedési igényeit teljes üzemidőben vagy csak az üzemidő egy részében – a tömegközlekedési igények gazdaságos kiszolgálása érdekében – igényvezérelt személyszállítási szolgáltatással is elláthatja.

Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás megrendelése

Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás megrendelése a BKK Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255), illetve a [BKK online igénybejelentő rendszeren](#) keresztül lehetséges. Mindkét esetben a megrendelés előzetes regisztrációhoz kötött. A szolgáltatást a menetrendben tervezett indulási időpontjától legalább 30 perccel korábban szükséges megrendelni. Az utazási szándékot lehet jelezni közvetlenül a járművezetőnél is, de az csak az adott indulásra vonatkozhat, és abban az esetben teljesíthető, ha az autóbusz kapacitása ezt lehetővé teszi. A járat csak akkor közlekedik az igényvezérelt szolgáltatást nyújtó szakaszon, ha legalább egy utas előzetesen igényli. Amennyiben a járat fel- és leszállópontokat érint, akkor azok között nem állandó útvonalon közlekedik, hanem a lehetséges útszakaszok, fel- és leszállópontok közül csak azokat érinti, ahová vagy ahonnan utazási szándékot jeleztek.

Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás a teljes viszonylaton

Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás a teljes üzemidőben vagy az üzemidő egy részében a viszonylat teljes hosszára kiterjed. A járat az útvonalán lévő olyan megállóhelyeken is megállhat, amelyeket a menetrendben meghirdetett módon egyébként korlátozottan, az egyik irányban csak felszállás céljából, ill. a másik irányban pedig csak leszállás céljából szolgál ki. A járat az útvonalán csupán azokon a fel- és leszállópontokon áll meg, ahová a konkrét, előre bejelentett utazási szándék irányul.

Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás a viszonylat egy szakaszán

Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás csak a viszonylat egy szakaszára terjed ki a teljes üzemidőben vagy az üzemidő egy részében, a viszonylat többi szakaszán pedig a menetrend szerinti időpontokban a járat mindig közlekedik. A viszonylat igényvezérelt szakaszára történő utazás esetén elegendő menet közben, egy előre kijelölt utolsó megállóhelyig, a járművezetőnek jelezni az igényt, és az alapján a menetrendben rögzített időpontok szerint és útvonalon a járat tovább közlekedik. A járat útvonalának igényvezérelt részén a menetrend szerint akár a megállóhelyeken, akár a fel- és leszállópontokon is megállhat, ahová konkrét, előre bejelentett utazási szándék irányul.

Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás adott területen

Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás teljes üzemidőben egy adott területet szolgál ki. A járat az útvonalán lévő olyan megállóhelyeken is megállhat, amelyeket a menetrendben meghirdetett módon egyébként korlátozottan, az egyik irányban csak felszállás céljából, ill. a másik irányban pedig csak leszállás céljából szolgál ki. A járat útvonala a kiszolgált területen csak azokat a fel- és leszállópontokat érinti és azoknál áll meg, ahová, vagy ahonnan van konkrét, előre bejelentett utazási szándék. A fel- és leszállópontok a terület úthálózatának csomópontjaiban kerülnek kijelölésre, ahol mindig a csomópontba érkező irányból a csomópont előtt áll meg a járat.

III. 6. 8 Dunai menetrend szerinti komp

Az utasnak a hajón szolgálatot teljesítő személyzet utasításait be kell tartania. Amennyiben az utas közlekedési járművet is szállítat a kompon, úgy annak megfelelő rögzítettségéről gondoskodnia kell.

A komp kikötése előtt és menet közben a kompról kiszállni, kiugrani, a vízbe ugrani szigorúan tilos.

Kézipoggyász, élő állatok és kerékpár szállítását a VII. fejezet tartalmazza.

A BKK felhívja az utasok figyelmét, hogy abban az esetben, ha egy járat műszaki, technikai vagy egyéb okok miatt kimarad, a BKK nem szervez pótlást tekintettel arra, hogy a kompok által bejárt útvonal nem pótolható észszerűen más közlekedési eszközzel. Jégzajlás vagy más ok miatt a komppal érintett Duna-szakaszra vonatkozóan elrendelt részleges vagy teljes hajózási zárlat vagy korlátozások idején a kompok üzemeltetése pótlás nélkül szünetel. A szünetelésről, annak előrelátható időtartamáról az utasokat az állomásokon, a BKK [honlapján](#) és a BKK utastájékoztatási rendszerein keresztül a IV. fejezet előírásai szerint tájékoztatni kell.

III. 6. 9. Nosztalgiajáratok

A Szolgáltató a személyszállítási közszolgáltatások keretében meghirdetett nosztalgiajáratokat közlekedtetet. A nosztalgiajáratok kizárólag a Díjszabásban meghatározott jegyekkel, illetve a díjmentes utazás Díjszabásban rögzített feltételei alapján, valamint jelen üzletszabályzatban foglalt egyéb, nosztalgiajárat használatára jogosító jegyekkel vehetők igénybe. A járműveken az aktuális utazási feltételek érvényesek azzal a kiegészítéssel, hogy az adott járműtípuson szállítható utasok számának betartása kötelező.

IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok

IV. 1. Utastájékoztatás

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatokat a BKK látja el. Ennek keretében tájékoztatja az utasokat a jogairól, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról. Gondoskodik arról is, hogy az ügyfelek és utasok rendelkezésére álljanak azok az információk, amelyek ahhoz szükségesek, hogy az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK a Szolgáltatók által üzemeltetett járatok menetrendjével kapcsolatban az utasokat a honlapon és a megállóhelyeken, továbbá szerződött szolgáltatói partnere, a BKV Zrt. révén a metróállomásokon és a közforgalmú dunai hajókikötőkben tájékoztatja. Ezenkívül a kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) hálózat felépítésével és a kötöttpályás átszállási lehetőségekkel összefüggő tájékoztatást ad minden kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) megállóhelyen, ahol menetrendi tájékoztatást is biztosít, abban az esetben is, amennyiben azok felújítási, karbantartási vagy egyéb ok miatt bekövetkező lezárása nyomán üzemeltethetők maradnak, s amelyek tételes felsorolásban elérhetők a BKK honlapján.

A BKK biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a BKK közzéteszi az állomásokon, vagy a járművekben az utazási feltételek kivonatát.

A BKK utastájékoztatási módozatai és megjelenési formái:

- a) írott formában, melyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:
 - a BKK szolgáltatási területén belül üzemeltetett megállóhelyeken,

- a BKK honlapján (<https://bkk.hu/>),
 - a BKK Ügyfélközpontokban,
 - a BKK utazástervező mobilalkalmazáson,
 - a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálat honlapján és mobilalkalmazásban (<https://bkk.hu/bkk-info/> vagy <https://kozut.bkkinfo.hu/>),
 - információs táblákon,
 - a BKK által üzemeltetett elektronikus utastájékoztató kijelzővel felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, illetve utastájékoztató monitorral felszerelt állomásokon vagy azok csomópontján elhelyezett környezeti terekben,
 - egyéb médiainformációkon keresztül.
- b) szóbeli tájékoztatás:
- a BKK Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255),
 - a BKK Ügyfélközpontokban.
- c) hangos utastájékoztató:
- a járműveken található hangosbemondókon keresztül,
 - hangosítással felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, valamint
 - a metró- és HÉV-állomásokon (ahol a Szolgáltató biztosítja a technikai feltételeket) a BKK és a vasúti társaság – közöttük lévő szerződés alapján – együttesen végez utastájékoztatót a BKK által előzetesen jóváhagyott „szövegkönyv” alapján.

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

Díjszabás ügyében

A mindenkor érvényes díjszabást részletesen a BKK [honlapján](#) közzéteszi, továbbá elérhető a BKK Ügyfélközpontokban, valamint a jegy- és bérletpénztáraknál kivonat formájában is kifüggeszti.

A járatok, viszonylatok azonosítása

A járatok azonosítása a viszonylatjelzés és a célállomás, köztes célnév vagy mindkét végállomás feltüntetésével történik. Amennyiben a járművön ez nem helyezhető el, úgy a megállóhelyi és végállomási peronokon kell egyértelmű tájékoztatást adni. A peronokon történő egyértelmű tájékoztatástól egyes, nem rendszeresen közlekedő nosztalgiajáratok esetén el lehet tekinteni abban az esetben, ha a járművön csak Nosztalgiajárat vagy viszonylatjelzés szerepel.

A járművön

- *kívül* elektronikus kijelzővel vagy táblával,
- *belül* elektronikus kijelzővel vagy ennek hiányában, illetve üzemképtelenség esetén táblával a viszonylatjelzés mellett az összes vagy a soron következő megállóhely, és technikai lehetőség szerint az átszállási kapcsolatok feltüntetésével tájékoztat.

A viszonylatokkal kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken, illetve a fel- és leszállópontokon kifüggesztett menetrendi kivonatokban,
- a BKK honlapján (előre látható forgalmi változásokat vasúti szolgáltatások (villamos, metró, HÉV) esetében legalább 3 nappal az érvénybe lépés előtt, míg az autóbusz és trolibusz esetében a tervezett és menetrendesített változást megelőzően teszi közzé),
- a BKK Ügyfélközpontokban,
- fogyatékossgal élő, illetve csökkent mozgásképességű utasok a BKK telefonos ügyfélszolgálatán az év minden napján – a honlapon rögzített nyitvatartási időben – élőhangos tájékoztatást kaphatnak
 - a közlekedő járművek jellegéről (alacsony, illetve magas padlósínt),
 - a metróállomások akadálymentességéről és azok megközelítési lehetőségeiről,
 - a metróállomások személyzetének rendelkezésre állásáról,
 - a megfelelő útvonal kiválasztásához szükséges információkról.

A megállóhelyek, fel- és leszállópontok neveivel kapcsolatos tájékoztatás

- a fixen telepített megállóhelyeken, vagy fel- és leszállópontokon,
- a járműveken az elektronikus vagy a statikus utastájékoztató eszközökön,

- a BKK [honlapján](#),
- a BKK utazástervező mobilalkalmazáson,
- a BKK Ügyfélközpontokban.

A tájékozódást segítő piktogramok megtalálhatók

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

Az előre tervezhető forgalmi változásokkal kapcsolatos információk megtalálhatók

- a megállóhelyeken vagy fel- és leszállópontokon, illetve mindezek környezetében (pl. csomóponti tereken, aluljárókban) és esetenként a járműveken,
- a BKK utazástervező mobilalkalmazáson,
- a BKK Infón ([honlapon](#), mobilalkalmazáson),
- valamint a bkk.hu weboldalon egyaránt.

A BKK Ügyfélközpontok valamint a jegy- és bérletpénztárak (ideértve a szerződött partnereket) nyitvatartási idejéről az információ a BKK honlapján érhető el.

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni

- a BKK [honlapján](#),
- a BKK Ügyfélközpontokban,
- a BKK Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255) lehetséges.

Az utazási feltételek teljes terjedelmükben megtekinthetők

- a BKK [Üzletszabályzatában](#),
- a Szolgáltatók üzletszabályzataiban,
- a BKK [honlapján](#),
- a BKK Ügyfélközpontokban.

Az utazási feltételek kivonata megtalálható

- a járműveken vagy a metróhálózat állomásain,

A BKK Üzletszabályzata megtekinthető

- a BKK [honlapján](#),
- a BKK Ügyfélközpontokban,
- a BKK jegy- és bérletpénztáraiban.

A Szolgáltatók üzletszabályzatai

- a Szolgáltatók saját honlapján érhetőek el.

Rendkívüli helyzetekben a forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállóokban, peronokon vagy állomásokon) írott, szóbeli vagy hangos utastájékoztatót a BKK vagy a Szolgáltató ad.

IV. 2. A személyszállítási közszolgáltatás teljesítése

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

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

- kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) átszállási lehetőségeket.

A BKK a viszonylatok menetrendjét a honlapján (<https://bkk.hu/menetrendek/>) közzéteszi, illetőleg annak az adott megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóhelyeken kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja:

- a vasúti (villamos-, metró-, HÉV-) forgalom ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a BKK az utazóközönséget 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően a módosítással érintett megállóhelyen és az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja, a honlap elérhetőségéről a megállóhelyeken tájékoztatót függeszt ki,
- ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, vagy kizárólag új közlekedési eszköz forgalomba állását jelenti a többi közlekedési eszköz menetrendjének, közlekedési időszakának változása nélkül, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni,
- az autóbusz és trolibusz menetrendjének ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a BKK az utazóközönséget legkésőbb a változást megelőzően a honlapján tájékoztatja, a megállóhelyen a menetrendet cseréli.

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

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülményekben, illetve az előre tervezett pótlások esetében a BKK-nak kötelező tájékoztatnia az utazni szándékozókat a megváltozott közlekedésről. A kiterjedt közlekedési hálózatnak köszönhetően a BKK a legtöbb esetben képes úgy szervezni a fővárosi tömegközlekedést, hogy alternatív útvonalak igénybevételével az utasok elérhessék úti céljukat. Ha - a kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) hálózatban történik olyan esemény, amely az érintett járat(ok) menetrend szerinti forgalmát, az útvonal egy részének használatát lehetetlenné teszi, a BKK a lehető legrövidebb időn belül intézkedik a pótlásról. Ezekben az esetekben többnyire nem biztosítható, hogy a pótló autóbuszok kapacitása, sűrűsége elérje a helyettesített közlekedési eszköz minőségi paramétereit, valamint olykor a pótlás az eredeti útvonaltól kényszerűségből eltérhet, megállót vagy megállókat kihagyhat.

A kötöttpályás ágazatoknál előforduló zavaroknál a BKK arra törekszik, hogy – amennyiben lehetséges – az eredeti közlekedési eszközzel tartsa fenn a forgalmat még abban az esetben is, ha az csökkentett teljesítményű, illetve az eredetivel párhuzamos útvonalon autóbuszsal is történik pótlás.

A BKK a pótlást Budapesten az akadály felismerése után legkésőbb 15 percen belül elkezdi szervezni. A pótlás megvalósítása nagymértékben függ a forgalmi viszonyoktól és a távolságtól (pl. Budapest közigazgatási határán kívüli területek). Azonban ebben az esetben is intézkedik a más járárral nem pótolható utolsó jármű indításáról.

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

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

A késésigazolást az utas a BKK-tól igényelheti

- személyesen, a BKK Ügyfélközpontokban,
- telefonon,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

A késésigazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

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

A késésigazolást a BKK Ügyfélközpontok munkanapokon 9:00 és 17:00 között helyben kiállítják, egyéb esetben elektronikus levélben vagy postán küldik el az utas részére. Késésigazolást az utas egy éven belül igényelhet. A BKK utazástervező által ajánlott útvonal járatai közötti átszállási lehetőség nem minősül meghirdetett csatlakozási lehetőségnek.

IV.3. Biztonságtechnikai megfigyelési jogosultság és adatkezelés és érintetti joggyakorlás

Az Sztv. alapján a személyszállítási közszolgáltatást végző szolgáltató és a BKK mint közlekedésszervező, vasút-, trolibusz-, autóbusz-, hajóállomás vagy megállóhely, kikötő üzemeltetője mint adatkezelők a szolgáltatással összefüggésben 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 elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül kizárólag az Sztv.-ben meghatározott feltételekkel folytathat megfigyelést, készíthet rögzített képfelvételt és kezelheti a rögzített képfelvételeket, melynek szabályait a mindenkor hatályos Adatvédelmi és Adatbiztonsági Szabályzat, valamint a [honlapon](#) található Adatkezelési Tájékoztató tartalmazza.

IV.4. Kép- és hangfelvétel készítése

Nem magáncélú képfelvétel készítésére engedély a BKK-tól vagy a Szolgáltatótól levélben (papír- vagy elektronikus alapú) kérhető annak függvényében, hogy kié az érintett terület, illetve jármű. Ehhez meg kell adni a kérelmező adatait, elérhetőségét, valamint a forgatás, illetve fotózás körülményeit, célját. Reklám- és játékfilmeknél ismertetni szükséges a film forgatókönyvét, színopsziszt.

A felvételkedzés kizárólag akkor engedélyezhető, ha

- a BKK Zrt. és a Szolgáltatók, valamint a közösségi közlekedés megítélését nem rontja,
- kommunikációs szempontból támogatható,
- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos a felvételkedzés a feszültség alatti pályán, a mozgólépcsőn utasforgalomban vagy a vezetőfülkében, stb.),
- összhangban van a biztonsági és vagyonvédelmi szempontokkal.

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

A nem magáncélú forgatás és fotózás térítési díját a felvételkedzésre fordított idő függvényében a Szolgáltatók állapítják meg a szükséges terület, eszköz és szakmai segítség igényének figyelembevételével.

IV. 5. A BKK utasokkal történő kapcsolattartás szempontjából fontosabb szervezeteinek elérhetőségei

BKK Ügyfélszolgálat

Levelezési cím: 1241 Budapest, Pf. 200

E-mail cím: bkk@bkk.hu

Telefon: +36 1 3 255 255

Jegykiadó automata menürendszeréből élőszóban.

Személyes ügyfélfogadás a BKK Ügyfélközpontokban. A rendszeresen felülvizsgált nyitvatartási időket és címeket tartalmazó listát a BKK a [honlapján](#) közzéteszi.

Talált tárgyakkal kapcsolatos ügyek:

1072 Budapest, Akácfa utca 18. A rendszeresen felülvizsgált nyitvatartási időket a BKK a [honlapján](#) közzéteszi.

BKK Ügyfélközpontok, jegy- és bérletpénztárak

A rendszeresen felülvizsgált nyitvatartási időket és címeket tartalmazó listát a BKK a honlapján közzéteszi.

BKK Követeléskezelés

Levelezési cím: 1241 Budapest, Pf. 200

E-mail cím: potdijkezeles@bkk.hu

Telefon: +36 1 3 255 255

Személyes pótdíjrendezési lehetőségek:

Személyes ügyfélfogadás a BKK Ügyfélközpontokban. A rendszeresen felülvizsgált nyitvatartási időket és címeket tartalmazó listát a BKK a [honlapján](#) közzéteszi.

V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos szabályok

A Szolgáltatók által üzemeltetett járművekre előre váltott vonal- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és a hozzárendelt (V. 1. 3. pontban felsorolt) igazolvánnyal, arckép nélküli bérlettel vagy érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Ez alól kivételek azok a személyek, akik díjmentes utazásra jogosultak, vagy ha a járművön is lehet jegyet vásárolni, továbbá a meghirdetett feltételek szerint díjmentesen igénybe vehető járatok, továbbá a HÉV-járművekre érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmány nélkül felszállni csak az V. 1. 1. pontban foglaltak szerint lehet. Amennyiben az utas érvényes jegy, bérlet, utazási igazolvány nélkül, illetve érvénytelen jeggyel, bérlettel vagy utazási igazolvánnyal száll fel bármely járműre (vagy lépi át a peronzárvonalat), és az adott jármű egyébként nem vehető díjmentesen igénybe, az utas részéről ez szerződésszegésnek minősül. Az érvényes jegy, bérlet, vagy utazási igazolvány nélküli igénybevétel jogkövetkezménye az utas számára az V. 4. pont szerinti pótdíjazás és az V. 4. 1 pont első bekezdésében, az ott írt feltételek bekövetkeztekor az utazásból történő kizárás. Az utazásból történő kizárást kezdeményezhet nemcsak a Szolgáltató, hanem minden jegyellenőrzésre jogosult személy.

A díjmentes utazásra jogosultakat minden esetben a kedvezményrendelet, a [Díjszabás](#), illetve egyéb jogszabály határozza meg. A kedvezményrendelet alapján a személyszállítási közszolgáltatásokon díjmentes utazásra jogosultak a közszolgáltatást végző valamennyi járatot – ide értve a nosztalgia járatokat, a hajójáratokat és a Budapest Liszt Ferenc nemzetközi repülőtérrel közvetlenül Budapest belvárosába közlekedő autóbuszjáratot is – díjmentesen vehetik igénybe.

Valamennyi jegyet, bérletet, a hozzájuk rendelt igazolványt vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor fel kell mutatni vagy át kell adni (elektronikus utazási okmány esetében biztosítani kell a szemrevételezéssel vagy mobil eszközzel történő ellenőrizhetőséget) a jegyellenőrzésre jogosult személynek. Mobiljegy használata esetében az utas kötelessége, hogy az utazás ideje alatt folyamatos internetkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, bekapcsolt készülékkel rendelkezék, ellenőrzés során azon jegyét, bérletét felmutassa. Bankkártyás jegy esetében az utas kötelessége, hogy az utazás ideje alatt bankkártyáját ellenőrzéshez felmutassa, vagy digitális eszközön lévő bankkártya esetén, megjelenítésre alkalmas, bekapcsolt készülékkel rendelkezék, hogy bankkártyás jegye ellenőrizhető legyen. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve – ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges – az utas köteles személyazonosságát igazolni.

V. 1. A jegyek, bérletek, a bérletigazolványok típusai

A BKK által értékesített, a Szolgáltatók járművein használható jegyeket, bérleteket a [Díjszabás](#) tartalmazza. A BKK [Díjszabásában](#) nem szereplő

- az agglomerációs járatokon érvényes jegyek és bérletek, valamint
- a HÉV Budapesten kívüli szakaszain érvényes HÉV-menetjegyek és bérletek

díjait és alkalmazási feltételeit a BKK a [honlapján](#) közzéteszi.

V. 1. 1 Jegyek

Az egyes jegytípusok díjait és alkalmazási feltételeit a [Díjszabás](#) tartalmazza.

A napijegy típusú mobiljegyek használata az V.1.3. pont szerinti arcképes igazolványhoz kötött.

A vonaljegy típusú és az időalapú jegyet az V.2.2. pont szerint kell érvényesíteni. Az érvényesített jegyet nem szabad másra átruházni, azt az utazás befejezéséig, illetve a peronzárvonaltól elhagyásáig meg kell őrizni.

A környéki helyközi vonaljegy kedvezményes változata a helyi közlekedésben nem vehető igénybe. A környéki helyközi vonaljegyekről és a környéki autóbuszokon váltható jegyekről a [MÁV Személyszállítási Zrt. autóbuszos ágazatának üzletszabályzata](#) rendelkezik, a további hologramosjegyek az alábbiak szerint használhatók fel.

- A hologramos jegyek a rajtuk feltüntetett ár érvényességi idejéig és az ezt közvetlenül követő (árváltozás vagy megszűnés utáni) átmeneti időszakban használhatók fel utazásra. Az átmeneti időszak az árváltozástól (ideértve a megszűnést is) számított 1 év. Az átmeneti időszakot követő csereidőszakban (az átmeneti időszakot közvetlenül követő 3 hónap) a fel nem használt jegyek értékben becserélhetők a csereidőszakban érvényes áron forgalmazott hologramos jegyekre, de a csereidőszakban utazásra már nem használható fel.
- A BKK által évszám nélkül 2013-ban vagy 2014-ben kibocsátott, lila színű gyűjtőjegyek a felhasználhatóság szempontjából 3000 Ft-os gyűjtőjegynek minősülnek.
- Jegy megszüntetése esetén az árváltozásra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

Az érvényességi idő kezdetének megadásával vásárolt mobiljegyek a feltüntetett érvényességi időn belül használhatók fel, egyéb mobiljegyek a vásárlás időpontjától számított egy évig érvényesíthetők utazásra.

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

A kedvezményes csoportos tanulójegy megrendelésének részletes szabályai a BKK [honlapján](#) találhatóak meg. A kedvezményes csoportos tanulójegy esetében a tanulóknak rendelkezniük kell érvényes diákigazolvánnyal, külföldi diákoknak érvényes diákigazolvány hiányában személyi azonosításra alkalmas okmánnyal, melyet ellenőrzéskor fel kell mutatni. Abban az esetben, ha valamilyen oknál fogva a kedvezményes csoportos tanulójeggyel utazó diákok diákigazolványa nincs meg (elveszett, ellopták, vagy még nem került kiadásra, illetve egyáltalán nem is kerül kiadásra, mert a diákok nem használják), vagy a megrendelő iskolánál vendégségben (diákcsere programok, sportverseny, stb.) lévő diákok esetében a kedvezményes csoportos tanulójegyet megrendelő tanintézet igazgatója a diák tanuló státuszát igazolhatja, amellyel együtt kell ellenőrzéskor a kedvezményes csoportos tanulójegyet felmutatni.

A HÉV-menetjegy a feltüntetett napon megkezdett, útmegszakítás nélküli egyszeri, egyirányú utazásra érvényes a Budapest közigazgatási határán kívüli vonalszakaszokon. Ha a HÉV-menetjegyen az érvényesség viszonylatát (kiindulási és célállomását) megjelölték, az csak a megjelölt irányban használható utazásra. A tanulók és a jegy-, illetve bérletkedvezményre jogosultak HÉV-menetjegye és bérlete csak a kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással együtt érvényes, amit ellenőrzéskor át kell adni. A pénztáros a kedvezményre jogosultságot nem vizsgálja, de a korlátozott számban igénybe vehető kedvezmények felhasználását a kedvezményre jogosító igazolványba stb. bejegyzzi.

A HÉV-menetjegyek és a HÉV-en érvényesített vonaljegyek érvényesek a következő vonatra történő átszálláskor is,

- ha az utas olyan vonattal utazik, amely a felszállási helyénél megállt, de a célállomásánál menetrend szerint megállás nélkül áthalad, vagy
- ha az adott HÉV-vonalon és viszonylaton történő utazás általában közvetlen vonattal, de egyes esetekben csak átszállással biztosított.

Amennyiben az utas a Budapest közigazgatási határán belüli útszakaszra nem rendelkezik érvényes jeggyel, illetve bérlettel, akkor a jegyet arra a szakaszra is meg kell váltania. Budapesti és Budapesten kívüli vonalszakaszt is érintő utazásnál a jegyellenőrzéskor a mindkét szakaszra érvényes jegyet vagy bérletet együttesen kell felmutatni.

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

- Budapest közigazgatási határán kívülre történő utazás budapesti felszállással:
A HÉV-menetjegy a HÉV-en az első jegyvizsgálat alkalmával készpénz ellenében a jegyellenőrzésre jogosult személynél is megváltható, megnevezve a felszállás helyét, amennyiben az utas olyan állomáson (megállóhelyen) száll fel, ahol jegyvásárlási lehetőség (jegypénztár, ügyfélközpont, szerződött partner, jegykiadó automata vagy a peronon szolgálatot teljesítő jegyellenőrzésre jogosult személy útján) nincs, vagy technikai okból szünetel. Budapest közigazgatási határán belüli szakaszra érvényes jeggyel vagy bérlettel ebben az esetben is rendelkeznie kell az utasnak (ez alól kivétel, ha az utolsó budapesti, azaz a szakaszhatárt jelentő megállóban száll fel az utas).
- Budapestre történő utazás, Budapest közigazgatási határán kívüli felszállással:
Az első jegyvizsgálat alkalmával készpénz ellenében váltható jegy a teljes utazás hosszára (a Budapesten belüli szakaszra érvényes viteldíjat is beleértve), megnevezve a felszállás helyét, amennyiben az utas olyan állomáson (megállóhelyen) száll fel, ahol jegyvásárlási lehetőség (jegypénztár, ügyfélközpont, szerződött partner, jegykiadó automata vagy a peronon szolgálatot teljesítő jegyellenőrzésre jogosult személy útján) nincs, vagy technikai okból szünetel. Ha az utas nem a teljes vonalhosszra vásárolja meg a jegyét az első jegyvizsgálatkor, és továbbutazik, a következő jegyvizsgálat(ok)nál már pótdíjat kell fizetnie.
- Budapest közigazgatási határán kívül történő utazás:
A HÉV-menetjegy a HÉV-en az első jegyvizsgálat alkalmával készpénz ellenében a jegyellenőrzésre jogosult személynél is megváltható, megnevezve a felszállás helyét, amennyiben az utas olyan Budapest közigazgatási határán kívüli állomáson (megállóhelyen) száll fel, ahol jegyvásárlási lehetőség (jegypénztár, ügyfélközpont, szerződött partner, jegykiadó automata, vagy a peronon szolgálatot teljesítő jegyellenőrzésre jogosult személy útján) nincs, vagy technikai okból szünetel.

Jegyérvényesítéssel kapcsolatos kiegészítő szabályok

Aki vonaljegy típusú jeggyel utazik, annak minden egyes felszállásnál új jegyet kell érvényesítenie. Kivétel ez alól a metróvonalak közti átszállás (itt nem kell új jegyet érvényesíteni) és a pótló járműre vagy arról a pótoltt viszonylat eredeti járművére átszállás.

Az időalapú jegyet az első felszálláskor érvényesíteni kell, majd az érvényességi időn belül minden további felszálláskor kezelni kell kódbeolvasással, vagy az NFC matricával.

A vonaljegy típusú jegyekkel az utazás nem szakítható meg. Nem tekinthető útmegszakításnak a fenti kivételek között említett metróvonalak közötti átszállás, vagy az időalapú jegyekkel történt átszállás, valamint a Díjszabásban meghatározott egyéb kivételek. Amennyiben egy adott viszonylaton egy adott megállóból egy másik megállóba (ideértve a fel- és leszállópontokat is) történő utazáskor a végállomáson is át kell utazni (például körjáratoknál), akkor a jegy érvényességi idején belül az megtehető, nem minősül átszállásnak, vagy visszafelé utazásnak. Körjárat esetében ugyanakkor a felszállási megálló (ideértve a fel- és leszállópontot is) túlutazása új jegy érvényesítése nélkül nem megengedett. Szintén nem tekinthető útmegszakításnak a HÉV-jegyek használatának leírásánál említett, a menetrend sajátosságaiból eredő kényszerű átszállás.

Speciális eset a forgalmi, műszaki vagy egyéb okok – például tervezett felújítás – miatti járatpótlás, a BKK ez esetben is biztosítja az utazási lehetőséget. Tekintettel a járatpótlásra, a jegyek, bérletek nem válthatók vissza. Ilyenkor az eredeti járatot a pótló járatok helyettesítik, amelynek következtében az utas az eredeti viszonylatról a pótló járatra, vagy arról az eredeti viszonylatra átszállni kényszerül (teljes vonal pótlásakor értelemszerűen fel sem merül az útmegszakítás kérdése). Ezek az esetek a jegyhasználat szempontjából nem minősülnek átszállásnak vagy útmegszakításnak.

Ha az előzőekben felsorolt jegyekkel pótló járműre kell átszállni (például járatkimaradás, műszaki hiba, vágányzár stb. esetén), a már érvényesített jeggyel lehet továbbutazni, de a jegyet a másik (pótló) jármű jegyérvényesítő készülékén is érvényesíteni kell a jegy túlsó végén. Olyankor, amikor egy viszonylat közbülső részét kell pótolni, a második átszállás (az eredeti viszonylatra történő visszaszállás) után a már kétszer érvényesített jegyet nem kell ismét érvényesíteni, így a két végén érvényesített jegyet

érvényesnek tekintik. A vonaljegy típusú mobiljegyet és a bankkártyás jegyet pótlás miatti kényszerű átszállás esetén nem kell újra érvényesíteni, hanem az átszállás előtt már érvényesített jegyet kell ellenőrzéskor felmutatni. Az időalapú jegyeket ez esetben is kezelni kell az újabb járatra történő felszálláskor.

Azon esetekben, amikor egy vonal(szakasz) kiesésekor a pótlás nem terjed ki az érintett szakasz teljes hosszára, akkor a nem pótoltt résszel párhuzamos menetrendszerű járatok pótló járatnak számítanak, de kizárólag a pótoltt szakaszon. Az előzőekben felsorolt jegyek érvényesítésére ilyenkor is az előző bekezdésben ismertetett eljárást kell alkalmazni.

A jegyek felhasználhatósága korlátozott, azokat érvényesíteni csak meghatározott ideig lehet. Ennek szabályait az V. 2. 3 pont tartalmazza.

A BKK hálózatát, illetve a Szolgáltatók személyszállítási szolgáltatásait igénybe lehet venni az alábbi jegyekkel, bérletekkel is:

Budapest Kártya

A Budapest Kártya a Budapest Brand Nonprofit Zrt. terméke, tulajdonosát (a kártya használati szabályai szerint) a Szolgáltatók járatainak igénybevételére jogosítja. Trolibuszon, villamoson, metróhálózaton, réven és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, a HÉV-en és helyi, valamint agglomerációs autóbuszon Budapest közigazgatási határáig a Díjszabásban szereplő Budapest-jegyekével azonos módon, a hajó vonal- és átkelőjáratokon bármelyik nap érvényes a kitöltött időponttól a változattól függő időtartamon keresztül korlátlan számú felszállásra, míg egy tetszőleges nosztalgiajáraton az érvényességi időn belül egy utazásra jogosít. A kártyát használat előtt megfelelően ki kell tölteni.

Repülőtéri buszjegy (vasúti jegyhez váltható a MÁV Személyszállítási Zrt.-nél)

A repülőtéri buszjegy a MÁV Személyszállítási Zrt. menetjegyeihez váltható kiegészítő jegytípus, amely a Ferihegy vasútállomás és Liszt Ferenc Airport 2 megálló között közszolgáltatás keretében közlekedő autóbuszjáraton jogosít egyszeri utazásra. A repülőtéri buszjegy csak azzal a menetjeggyel együtt érvényes, amelyikhez kiadták, és csak a MÁV Személyszállítási Zrt. pénztáraitban és jegykiadó automataiból váltható. A repülőtéri autóbuszjal történő utazás a vasúti menetjegyes utazás folytatása vagy közvetlen előzménye, így annak iránya is megfelel a vasúti menetjegy irányának. Egy jegy is kiszolgálható, melynek iránya tetszőleges lehet, de az csak az előre megjelölt napon érvényes.

MÁV Személyszállítási Zrt. autóbuszos ágazata által értékesített jegyek és bérletek

A MÁV Személyszállítási Zrt. autóbuszos ágazata által értékesített helyszínen váltott vonaljegy, Pest vármegyére érvényes napijegyek és Pest vármegye- és országbérletek az agglomerációs autóbuszvonalak teljes szakaszán érvényesek. A Pest vármegye- és országbérletek a Budapest-bérleteknek megfelelő érvényességgel használhatók.

MÁV Személyszállítási Zrt. és szerződéses partnerei által értékesített HÉV jegyek és bérletek

A MÁV Személyszállítási Zrt. és szerződéses partnerei által értékesített Pest vármegyére érvényes napijegyek és Pest vármegye- és országbérletek a HÉV vonalak teljes hosszán érvényesek, HÉV-jegyek pedig a HÉV-vonalak Budapesten kívüli szakaszán érvényesek, értékesítésükről és speciális felhasználási szabályairól a MÁV Személyszállítási Zrt. helyi érdekű vasúti ágazatának személyszállítási üzletszabályzata rendelkezik. Továbbá a Pest vármegye- és országbérletek a Budapest-bérleteknek megfelelő érvényességgel használhatók a budapesti helyi vonalakon is.

Jegyek pótlása

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

V. 1. 2 Bérletek

Az egyes bérlettípusok díjait és alkalmazási feltételeit a [Díjszabás](#) tartalmazza.

Az arckép nélküli bérlet kivételével valamennyi bérlettípus kizárólag a megfelelő igazolvány és az adott időszakra érvényes bérlet együttes használatával jogosít utazásra. A megfelelő és az utazás idején érvényes igazolvány számának szerepelnie kell a bérleten.

A tanulóberletekre a diákigazolványon szereplő oktatási azonosító számot kell rávezetni. Akinek a diákigazolványán nincs oktatási azonosító szám, a diákigazolvány számát kell feltüntetnie a bérleten.

Egy bérleten egyszerre csak egy érvényes bérlet- vagy egyéb igazolvány, igazolás számát lehet feltüntetni. Ellenőrzéskor az igazolványt vagy igazolást is fel kell mutatni.

A diákigazolvány elvesztése, az új diákigazolvány gyártásának elhúzódása, illetve az érvényesítő matrica kiosztásának csúszása esetén az utazási kedvezmény igénybevételére való jogosultság az igazolványrendelet melléklete szerinti, az Oktatási Hivatal rendszeréből kinyomtatott, egyedileg sorszámozott, A4-es formátumú, QR-kóddal ellátott (az ideiglenes diákigazolványt felváltó) igazolással is igazolható.

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

A megfelelő igazolvány számának feltüntetése a Díjszabásban előírt módon történik, az értékesítést végző személy vagy eszköz (jegykiadó automata, mobiljegy-alkalmazás, bankkártyás jegyet kezelő készülék) teszi meg az utas által megadott adatok alapján. A megfelelő igazolvány, illetve igazolás azonosító számának megadása és az átvett értékcsikken feltüntetett adatok helyességének ellenőrzése a vásárló feladata. A jegy vagy bérlet értékesítésekor a BKK nem köteles ellenőrizni, hogy az adott igazolvánnyal, igazolással használható-e a megvásárolt jegy vagy bérlet, illetve az utas jogosult-e a vásárolt értékcsikknél kedvezőbb utazási lehetőségre (utazási kedvezményre, díjmentességre/ingyenes utazásra).

Azon teljes árú Budapest-bérletek, amelyeket kizárólag természetes személyek vásárolhatnak, csak abban az esetben adhatók ki, ha a vásárló személy

- a) nem kér számlát vagy
- b) a saját nevére kér számlát vagy
- c) egyéni vállalkozóként kér számlát (a vonatkozó jogszabály értelmében az egyéni vállalkozó természetes személynek minősül).

A kedvezményes tanuló- és nyugdíjas vármegye és országbérleteket a kedvezményrendelet alapján erre jogosultak használhatják.

Bérletek pótlása

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

V. 1. 3 Arcképes igazolványhoz kötött jegyekhez és bérletekhez használható igazolványok

Az arcképes igazolványhoz kötött jegyekhez, bérletekhez az alábbi igazolványok használhatók:

- a) teljes árú bérletek
 - személyi igazolvány
 - útlevel
 - magyar hatóság által kiállított tartózkodási engedély okmány (állandó tartózkodási kártya, tartózkodási kártya, letelepedési engedély, bevándorlási engedély, humanitárius célú tartózkodási engedély)
 - kártya formátumú vezetői engedély
- b) közoktatási tanuló bérletek
 - 14 éves korig diákigazolvány, személyi igazolvány vagy útlevel
 - 14 év felett diákigazolvány
 - „Magyar igazolvány”, „Magyar hozzátartozói igazolvány”, ha ezek diákigazolvány melléklete érvényesítve van

- c) felsőoktatási tanuló bérletek
 - diákigazolvány
 - „Magyar igazolvány”, „Magyar hozzátartozói igazolvány”, ha ezek diákigazolvány mellélete érvényesítve van
- d) nyugdíjas bérletek
 - nyugdíjas bérletigazolvány
- e) kedvezményes Pest vármegye- és országbérletek
 - magyar diákigazolvány,
 - ellátottak utazási utalványa és személyi igazolvány
- f) kisgyerekes bérlet
 - kisgyerekes bérletigazolvány
- g) álláskeresőknek szóló havi bérlet
 - személyi igazolvány
 - útlevél
 - kártya formátumú vezetői engedély
- h) napijegy típusú mobiljegyek
 - személyi igazolvány
 - útlevél
 - magyar hatóság által kiállított tartózkodási engedély okmány (állandó tartózkodási kártya, tartózkodási kártya, letelepedési engedély, bevándorlási engedély, humanitárius célú tartózkodási engedély)
 - kártya formátumú vezetői engedély
 - diákigazolvány.

A BKK által kiállított bérletigazolványok rovatait az utas köteles megfelelően kitölteni. A tulajdonos külső megjelenésében történt jelentős változásakor javasolt a bérletigazolványt kicserélni (a mindenkori kezelési díj ellenében). Új bérletigazolványt kell készíttetni, amennyiben

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

A BKK által kiállított bérletigazolványok kiállításának díját a [Díjszabás](#) határozza meg. A bérletigazolványok kiváltásához egy darab világos háttérű – más célra még nem használt – 3,5x4,5 cm-es, jó minőségű igazolványkép (megfelelő képesség, gyűrődés és sérülésmentes kép, amelyen a személy egyértelműen felismerhető) szükséges, amely készülhet nyomtatóval is fotópapírra. A képen más személy(ek) vagy tárgy(ak) nem lehet(nek).

A jegyekhez, bérletekhez használható igazolványok csak papír alapú vagy kártya formátumú okmányként fogadhatók el, amit utazás során eredetiben kell felmutatni a jegyellenőrzést végző személynek, elektronikus vagy digitalizált formában (alkalmazásban, fotóként, szkennelve, fénymásolatban stb.) nem használhatók. Kivételt képeznek ez alól az egyes közlekedési szolgáltatók hivatalos applikációjában elérhető virtuális bérletigazolványok, a [Díjszabásban](#) meghatározott érvényességgel bíró bérletekhez kapcsolódóan, amelyek mellé szintén szükséges egy eredeti, arcképes igazolvány felmutatása.

Nyugdíjas-bérletigazolvány

A bérletigazolvány érvényességi ideje mindenkor a bemutatott igazolás függvénye, de 10 év időtartamon túl nem terjedhet.

- Az érvényességi idő az *Ellátottak utazási utalványa* bemutatásakor az utalvány érvényességének határidejéig (a tárgyévét követő március 31-éig) terjed. Az utazási utalvány bemutatása esetén a határidő lejárt után az érvényességet ismételten igazolni kell, és a nyugdíjas-bérletigazolvány érvényességét meg kell hosszabbítani. Ellátottak utazási utalványa elvesztése esetén, amennyiben arról az utas igazolással rendelkezik, annak alapján (a tárgyévét követő március 31-éig) kerül kiállításra a nyugdíjas-bérletigazolvány.

- Aktív korúak ellátásában részesülőknek kiadott igazolás alapján az abban foglaltaknak megfelelő időtartamra, legfeljebb azonban az igazolás keltét követő 1 évre.

Az aktív korúak ellátásáról szóló igazolást vagy az Ellátottak utazási utalványát csak a jegy- és bérletértékesítőnél a BKK-bérletigazolvány kiváltásakor, vagy annak érvényesítésekor kell bemutatni a személyazonosság igazolásával együtt. Elvesztett utalványról szóló igazolás bemutatásánál a lakcímet is igazolni kell. A jegyellenőrzésre jogosult személy a nyugdíjas-bérletigazolvány és nyugdíjas bérlet együttes érvényességét ellenőrzi.

A nyugdíjasbérlet használatára a kedvezményrendelet és a Sztv. által meghatározott kedvezményezett személyek jogosultak a nyugdíjas-bérletigazolványon feltüntetett érvényességi időig. 2013. március 31-ét követően csak azok a nyugdíjas-bérletigazolványok használhatók, amelyeknek a hátoldalán az E (korábbi bérletigazolvány-sorozatoknál U) és a J betű melletti négyzetekben jelölték az érvényesítés alapjául szolgáló igazolást.

Lejárt nyugdíjas-bérletigazolvánnyal az egyébként érvényes bérlet sem jogosít utazásra!

Kisgyerekes-bérletigazolvány

A kisgyerekes-bérletigazolvány kiállításakor a bérlethasználati jogosultságot (budapesti lakcím esetén) a juttatásokról a kifizetőhelyen kiadott eredeti igazolás vagy megállapító határozat bemutatásával és személyi azonosításra alkalmas fényképes okmány egyidejű felmutatásával lehet igazolni. A bemutatott határozat vagy igazolás kelte nem lehet régebbi 6 hónapnál. GYES és GYET ellátásoknál határozat vagy igazolás helyett (kelteztől függetlenül) bemutatható a Magyar Államkincstár és a kerületi vagy járási hivatalok külön jogszabály alapján kiállított érvényes hatósági bizonyítványa, amennyiben azt nem vonták vissza.

Budapesti lakcímnak tekinthetők az alábbiak:

- budapesti állandó lakhely,
- budapesti tartózkodási hely (ideiglenes lakcím),
- lakcímként csak Budapest, vagy valamely kerület száma is szerepel (például kisgyerekkel anyaothonban lakóknál), de konkrét utca és házszám nélkül.

A bérletigazolvány érvényessége a [Díjszabásban](#) meghatározott időtartamra, azonban legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig, vagy (ha a tartózkodási hely bejegyzése időkorláthoz kötött) a tartózkodási hely bejegyzésénél szereplő időpontig tart. A felsorolt 3 határidő közül a legrövidebbet kell figyelembe venni. Az érvényessége 10 év időtartamon túl nem terjedhet.

A kisgyerekes-bérletigazolvány annak lejáratát után, ha a hozzá tartozó bérlet érvényességének kezdőnapja a bérletigazolvány lejárat dátumánál korábbi vagy legfeljebb azzal azonos, a bérlet érvényességének végéig még jogszerűen használható.

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

Álláskeresőknek szóló havi bérlet használata

Az álláskeresőknek szóló havi bérlet igénybevételére jogosultakat a [Díjszabás](#) határozza meg. A bérlet a hivatal által kiállított 30 napnál nem régebbi igazolással a jegy- és bérletpénztárakban és ügyfélközpontokban váltható.

Diákigazolvány és kedvezményes helyi tanuló-bérlet használata

A tanuló-bérlet valamennyi típusa az érvényességi idejében, de legkésőbb

a diákigazolvány érvényességi idejének végéig használható (akkor is, ha a diák a havi bérletnél hosszabb érvényességi idejű bérlettel rendelkezik).

A Budapest-bérlet közoktatásban tanulóknak nevű bérlet használatára jogosult

- A közoktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója.

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

A Budapest-bérlet közoktatásban tanulóknak nevű bérlet használatára való jogosultság az V. 1. 3 pont elején lévő felsorolásban meghatározott, érvényes, eredeti iratokkal igazolható.

A Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulóknak nevű bérlet használatára jogosult

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

A Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulóknak nevű bérlet használatára való jogosultság az V. 1. 3 pont elején lévő felsorolásban meghatározott, érvényes, eredeti iratokkal igazolható.

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

Magyar diákigazolványt külföldön tanuló magyar állampolgár, valamint a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező diák is igényelhet.

A kedvezményrendelet szerinti jogcímek alapján diákigazolvánnyal használt kedvezményes agglomerációs autóbusz és HÉV-jegyek a diákigazolvány érvényességi ideje alatt (tanévre vagy II. félévre érvényesített diákigazolványnál október 31-ig, I. félévre érvényesített diákigazolványnál március 31-ig) használhatók.

Külföldi (az EU bármely tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban kibocsátott, egységes vagy iskolánként eltérő megjelenési formájú) diákigazolvány vagy nemzetközi diákigazolvány (ISIC) az alábbi feltételekkel használható. A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány a magyar állampolgártól és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személytől abban az esetben fogadható el, ha nappali vagy esti tagozatos tanulmányait az EU bármely, Magyarországon kívüli tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban székhellyel rendelkező oktatási intézmény

- a) székhelyén folytatja,
- b) Magyarországon működő tagozatán folytatja, és diákigazolványán a tanintézmény székhelyén használatos megnevezése szerepel.

A megfelelő külföldi és a nemzetközi diákigazolványok a rajtuk feltüntetett érvényességi ideig használhatók. Ha az érvényességi időt csak évvel és hónappal jelölik, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az adott hónap utolsó napjáig tart. Ha az adott diákigazolványon nincs lejárat dátum (vagy tanév, félév) jelölve, akkor azt a diák azon tanévet követő október 31-éig használhatja, amely tanévben a 16. életévét betölti. Ezt követően lejárat nélküli diákigazolvány a kibocsátás dátumától számított 1 évig, vagy

(jelöléstől függően) a kibocsátás tanévét követő október 31-ig fogadható el. Ha kibocsátás dátumát (tanévet) sem jelölték, akkor az adott igazolvány nem tekinthető diákigazolványnak.

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

A tanulóknak szóló Budapest-bérleteknek a MÁV Személyszállítási Zrt. járatain történő használatánál figyelembe kell venni, e társaság ágazatai a diákigazolvány érvényességét [Üzletszabályzatuknak](#) megfelelően a BKK-tól eltérő módon szabályozhatják.

V. 2. Jegy- és bérletvásárlás, -érvényesítés, kezelés, visszaválthatóság, csere

A BKK csak olyan értékcikkekért vállal felelősséget, amelyeket pénztáraiban, ügyfélközpontjaiban, jegyautomatáiból, a Szolgáltató járművezetői vagy hivatalos (a BKK honlapján szereplő) szerződött partnerei értékesítettek. Az értékesítési pontok elérhetőségét a BKK közléseiben a [honlapján](#).

Hamis, illetve meghamisított értékcsikkkel (jegy, bérlet, bérletigazolvány stb.) utazni a Btk.-ba ütköző cselekmény, a törvényi feltételek teljesülése esetén hamis magánokirat felhasználásának számít, és a BKK minden esetben rendőrségi feljelentést tesz.

V. 2. 1 Jegy- és bérletvásárlás

A BKK több értékesítési csatornán keresztül biztosítja az utazni szándékozó személyek részére a jegy- és bérletvásárlást. A rendszeresen felülvizsgált nyitvatartási időket, fizetési módokat, az árusított jegy és bérletfajtákat és címeket a BKK honlapjának [Értékesítési pontok menüpontja](#) alatt közléseiben.

A jegyek, bérletek, egyéb cikkek árának megfizetése – amennyiben a jelen Üzletszabályzat vagy külön hirdetés másként nem rendelkezik – csak készpénzzel, vagy bankkártyával lehetséges. Jegykiadó automatából és szerződött partnertől a helyszínen megjelölt módokon, a jármű személyzetétől és a jegyellenőrzésre jogosult személytől csak készpénzzel, a bankkártyás jegyet kezelő készülék esetében csak bankkártyával lehet vásárolni.

Bérletek csak a jegy- és bérletpénztárakban, ügyfélközpontokban, jegyautomatákból, mobiljegy-alkalmazásban, illetve a GYSEV és a MÁV Személyszállítási Zrt. pénztárainál, jegykiadó automatáiban és alkalmazásában vásárolhatók.

Jegy- és bérletpénztárak, ügyfélközpontok

A BKK jegy- és bérletpénztárakat, ügyfélközpontokat üzemeltet. A jegyek, bérletek árának megfizetése a BKK által kibocsátott, készpénzt helyettesítő BKK-utalvánnyal is történhet, a BKK-utalványon szereplő feltételekkel.

Jegykiadó automaták

A BKK jegykiadó automaták használatáról, valamint működési szabályairól a [BKK honlapján](#) érhetőek el további információk.

Bankkártyás jegyet kezelő készülékek

A bankkártyás jegyet kezelő készülékek használatáról, működési szabályairól a [BKK honlapján](#) érhetőek el további információk.

Jármű személyzete által végzett jegyárúsítás

Az utasnak lehetősége van a jegyvásárlási lehetőséget hirdető tájékoztatóval ellátott járműveken a díjszabás szerint az adott járművön váltható, az adott járatra érvényes jegy vásárlására.

A hajó vonal- és átkelőjáraton, illetve réven érvényes, egyszeri utazásra szolgáló jegyek, továbbá a nosztalgiajáratokon a nosztalgiajegyek a jármű személyzeténél is megválthatók.

A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni, mert a járművezető váltópénzzel nem rendelkezik.

Jegy- és bérletárúsítás szerződött partnereken keresztül

A BKK papír alapú jegyeket, bérleteket árusító szerződött partnereivel kapcsolatos, rendszeresen frissített tájékoztatás (cím, nyitvatartási idők, jegy- és bérletfajták) a BKK honlapján olvasható.

A MÁV Személyszállítási Zrt. egyes pénztáraiban, jegykiadó automatáiban, továbbá a MÁV alkalmazásban lehet Budapest-termékeket vásárolni.

A repülőtéri buszjegy kizárólag a MÁV Személyszállítási Zrt. pénztáraiban és jegykiadó automatáiban váltható.

A jegyellenőrzésre jogosult személy által HÉV-en végzett jegyárúsítás

A jegyellenőrzésre jogosult személytől az utas HÉV-menetjegyet vásárolhat az V. 1. 1 pontban felsorolt esetekben a HÉV járművein.

Mobiljegyek értékesítése

A BKK a mobiljegy értékesítését a Nemzeti mobil fizetési szervezet és annak viszonteladói útján biztosítja. A mobiljegy az erre a célra létrehozott mobiljegy-alkalmazással jeleníthető meg. A mobilalkalmazások elérhetők a Nemzeti mobil fizetési szervezet, valamint egyes viszonteladók felhasználói felületein keresztül.

A mobiljegyek értékesítésére a Nemzeti mobil fizetési szervezet [ügyfelekre vonatkozó Üzletszabályzata](#) az irányadó. Az [Üzletszabályzat](#) és az [egyes viszonteladók listája](#) elérhető a Nemzeti mobil fizetési szervezet felhasználói felületén. Az egyes viszonteladók ÁSZF-jei elérhetők a viszonteladók felhasználói felületein.

A mobiljegyek választékát a BKK [honlapja](#) tartalmazza. A vonaljegy típusú és az időalapú mobiljegyek elővételben az egyes utazási okmányokra vonatkozó díjszabásban előírtak szerint vásárolhatók meg. A napijegy és bérlet típusú mobiljegyek elővételben az érvényesség kezdete előtt legfeljebb 30 nappal vásárolhatók meg. Az érvényesség legkorábban a sikeres vásárlást követő két perces késleltetéssel kezdődik meg.

V. 2. 2 Jegyek érvényesítése, jegyek és bérletek kezelése

Vonaljegy típusú és időalapú jegyek érvényesítése, mobiljegy kezelése

A vonaljegy típusú jegyet az utasnak olyan állomáson és megállóhelyen, ahol van jegyértékesítő készülék, az utazás megkezdése előtt, olyan állomáson és megállóhelyen, ahol jegyértékesítő készülék nem található, a közlekedési eszközön felszálláskor haladéktalanul érvényesítenie kell a felszálláshoz igénybe vett ajtónál található jegyértékesítő készülékkel (amennyiben az nem működik, akkor a legközelebbi jegyértékesítő készülékkel).

Mobiljegyek esetében az utazás ideje alatt folyamatos internetkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobiljegy-alkalmazással kell a vonaljegy típusú vagy az időalapú jegyet érvényesíteni. Az időalapú jegyet az érvényességi időn belül minden további felszálláskor kezelni kell.

Bankkártyás jegy a vásárláskor azonnal érvényesítésre kerül, minden további felszálláskor új bankkártyás jegyet kell vásárolni.

A jegyértékesítő készülék használata az utas feladata. A jegyértékesítő készülék hibájakor az értékesítést a helyszínen található másik készülék segítségével kell elvégeznie. Amennyiben a helyszínen észszerű távolságon belül nem található működő jegyértékesítő készülék, akkor az utas a jegyének értékesítése érdekében – a zsúfoltságot is figyelembe véve – a tőle elvárható gondossággal köteles eljárni.

Az elektronikus jegyértékesítő készülék az értékesítés során kódot nyomtat a jegyre, amely alapján megállapítható az értékesítés helye és pontos időpontja. Az elektronikus jegyértékesítő készülékek egy része a kódnymtatással egyidejűleg mechanikus jellel (jegy szélén ejtett, téglalap alakú bevágás vagy kúpos mélyedés szúrása), ún. roncsolással is ellátja a jegyeket. A mechanikus jegyértékesítő készülékeknél a kilyukasztott minta alapján ellenőrizhető, hogy a felmutatott jegyet az adott járművön értékesítették-e.

A kiválasztott időalapú jegy vagy vonaljegy típusú mobiljegy értékesítéséhez, az értékesítés időalapú jegy újabb felszálláskor vagy a metróhálózatba történő első belépéskor történő kezeléséhez a mobiljegy-alkalmazással az ajtó, illetve bejárat közelében elhelyezett kódot kell beolvasni, vagy az NFC matricához érinteni, és ezt követően a mobil készüléken egyedi animált ábra jelenik meg. A kihelyezett kód hibájakor a beolvasást a helyszínen (jármű esetében, amennyiben azon több kód is elhelyezésre került, másik ajtónál) található további kód segítségével kell elvégezni. Amennyiben észszerű távolságon belül nem található beolvasható kód, akkor az utas az értékesítés érdekében – a zsúfoltságot is figyelembe véve – a tőle elvárható gondossággal köteles eljárni. A mobiljegy-alkalmazás használatának lépéseit a BKK honlapján található [felhasználói segédlet](#) mutatja be.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek az ellenőrzéskor próbajegy segítségével győződnek meg a jegyértékesítő készülékek működőképességéről. Az ellenőrzésnél a jegyellenőrzésre jogosult személyeknek tépett, szakadt, hiányos, szennyezett jegyet nem áll módjukban elfogadni. A jegyeken csak az elektronikus jegyértékesítő készülékek roncsolása fogadható el (az is csak akkor, ha ugyanazon készülék értékesítését is tartalmazza), vagy a mechanikus jegyértékesítő készülékek általi lyukasztás. A jegyet egyéb sérülés, manipulálás vagy egy korábbi utazáskor a jegyértékesítő készülék lyukasztása, roncsolása érvénytelenné, a későbbiekben fel nem használhatóvá teszi.

A papír alapú HÉV-menetjegyeket nem kell értékesíteni.

Mobiljegy ellenőrzés előtti kezelése

Mobiljegy esetében az utazás ideje alatt folyamatos internetkapcsolattal rendelkező, mobiljegy megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobiljegy-alkalmazással kell az eseti jegyet, napijegyet, vagy bérletet ellenőrzéshez kezelni.

Az utazásra használt, értékesítés eseti jegy, napijegy, vagy bérlet típusú mobiljegy ellenőrzés előtti kezeléséhez a mobiljegy-alkalmazással az utasnak olyan állomáson és megállóhelyen, ahol az ellenőrzéshez szükséges kódot elhelyezték, az utazás megkezdése előtt, olyan állomáson és megállóhelyen, ahol kód nem található, a közlekedési eszközön felszálláskor az ajtó közelében elhelyezett kódot azonnal be kell olvasni, vagy a készüléket az NFC matricához érinteni, ezt követően a mobil készüléken egyedi animált ábra jelenik meg. Metróállomáson történő felszállás esetén – GPS lokáció alapján – a közeli metróállomások az alkalmazásból kiválaszthatók, így kódbeolvasás, vagy NFC használata nélkül is megjeleníthető az animált ábra. A kihelyezett kód vagy NFC matrica hibájakor a beolvasást, illetve érintést a helyszínen (jármű esetében, amennyiben azon több kód vagy NFC matrica is elhelyezésre került, másik ajtónál) található további kód vagy NFC matrica segítségével kell elvégezni. Amennyiben észszerű távolságon belül nem található beolvasható kód illetve NFC matrica, akkor az utas a kezelés érdekében – a zsúfoltságot is figyelembe véve – a tőle elvárható gondossággal köteles eljárni. A mobiljegy-alkalmazás használatának lépéseit a BKK honlapján található [felhasználói segédlet](#) mutatja be.

Bankkártyás jegy értékesítése

A bankkártyát az utasnak olyan állomáson és megállóhelyen, ahol van a bankkártyás jegy kezelésére alkalmas készülék, az utazás megkezdése előtt, valamint olyan közlekedési eszközön, amelyen van a bankkártyás jegy kezelésére alkalmas készülék, felszálláskor haladéktalanul a készülékhez kell

érintenie. A bankkártya készülékhez érintésekor megtörténik a bankkártyás jegy vásárlása és a bankkártyás jegy ezzel egyidőben érvényesítésre is kerül. A bankkártyát a bankkártyás jegy ellenőrzéséhez az ellenőri készülékhez kell érinteni.

V. 2. 3 Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje

A régebbi (nem hologramos) jegyek nem válthatók vissza, nem cserélhetők be, és utazásra sem használhatók. A MÁV alkalmazásban vásárolt jegyeket, bérleteket az alkalmazásra vonatkozó szabályok (MÁV Személyszállítási Zrt. vasúti üzletszabályzatának B függeléke) szerint lehet visszaváltani, cserélni.

Amennyiben a visszaváltás helyén és időpontjában nem állapítható meg egyértelműen, hogy a cserélendő vagy visszaváltandó jegy vagy bérlet eredeti-e, vagy ezzel kapcsolatban kétség merül fel, továbbá abban az esetben, ha a jegy vagy bérlet jelentős része hiányzik, nem azonosítható be egyértelműen a jegy vagy bérlet neve, ára, érvényessége, sorszáma, és érvényesítést igénylő jegyeknél az, hogy érvényesítették-e, akkor azt a BKK Ügyfélközpontok átveszik, és az átvett jegyről vagy bérletről *Nyilatkozat méltányossági kérelemhez* elnevezésű nyomtatványt állítanak ki. A nyomtatvány átvételét az utas az aláírásával igazolja. A BKK értesítést küld az utasnak a cserével vagy visszaváltással kapcsolatos további teendőkről. Jegy- és bérletkiadó automaták által hibásan nyomtatott jegyek, bérletek cseréje, visszaváltása (adott esetben az előzőek szerinti kérelem útján) az ügyfélközpontokban lehetséges.

Bankkártyás jegy nem váltható vissza, nem cserélhető be.

A visszaváltás szabályai

Az érvényesség kezdete előtt visszaváltható jegy- és bérlettípusok:

- félhavi (15 napos), havi, negyedéves és arckép nélküli bérletek,
- Budapest 24 órás, Budapest 72 órás jegy és nosztalgia-napijegyek,
- kedvezményes csoportos tanulójegy,
- éves Budapest-bérlet cégeknek (havi áras),
- BKK-nál vásárolt vármegye és országbérletek,
- HÉV-jegyek, ha értékük a kezelési díjat meghaladja.

A kedvezményes éves Budapest-bérletet (amely nem utazási, hanem mennyiségi kedvezményt tartalmaz), valamint az álláskeresőknak szóló havi bérletet az érvényesség kezdete előtt sem lehet visszaváltani.

Az éves Budapest-bérlet cégeknek évközben is visszaváltható. Visszaváltásánál csak a meg nem kezdett hónap árát térítik vissza a kezelési díj levonásával.

Jegyellenőrzésre jogosult személy által a HÉV-en nyomtatvány kitöltésével kiadott jegyek nem visszaválthatók. A gyűjtőjegy csak akkor váltható vissza, ha a 10 db vonaljegy egyike sem került felhasználásra.

A 2013. év előtt vásárolt vonaljegy típusú jegyek (ideértve a környéki 5 km-es és 10 km-es vonaljegyket is) nem visszaválthatók.

A 2013. évtől vásárolt papíralapú vonaljegy típusú jegyek az V. 1. 1 pont szerinti csereidőszak végéig visszaválthatók. A visszaváltáshoz az utas a személyes adatainak megadása is szükséges. A BKK pénztári és kereskedelmi rendszerében a kétséget kizáróan eredeti és utazásra fel nem használt jegyek árának visszatérítése – kezelési díj levonásával – azonnal megtörténik.

A visszaváltáskor minden esetben szükséges az értékcikk (a sorozatszámot és az adatmátrixot tartalmazó résszel együtt) átadása. A vásárláskor kért számlát visszaváltáskor be kell mutatni. Az arcképes igazolványhoz kötött jegyek, bérletek készpénzes visszaváltása esetén a jegyhez, bérlethez tartozó igazolványt is fel kell mutatni. A visszaváltásról visszáru bizonylat készül, az arra kerülő nevet és címet tartalmazó személyazonosításra és lakcím igazolására alkalmas fényképes okmányát a visszaváltást kérő ügyfélnek személyazonosítás és az adatok pontos rögzítése érdekében be kell mutatnia (a bemutatott

okmányokról másolat nem készül). Amennyiben nem természetes személy nevét és címét kívánják megadni, akkor ehhez fel kell mutatni az értékcikkről készült, ezen névre és címre szóló eredeti számlát.

A BKK által értékesített jegyek és bérletek visszaváltása esetén fizetendő kezelési költséget a Díjszabás határozza meg. A BKK honlapján lévő tájékoztató tartalmazza, hogy a különböző jegyeket, bérleteket hol lehet visszaváltani. Átutalásos vásárlás esetén a BKK-nál (1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19–21.) írásban lehet kezdeményezni a bérlet (havi áras éves bérletnél: valamely bérletszelvény) érvényességének kezdetét követő maximum 5. munkanapig a kezelési díjjal csökkentett összegű ellenérték visszautalását az adott bankszámlára. HÉV-jegyeknél csak az elővételben megváltottakat és az érvényesség kezdete előtt lehet visszaváltani abban az esetben, ha a visszaváltás értéke meghaladja a kezelési díjat.

A GYSEV és a MÁV Személyszállítási Zrt. saját rendszerében kiadott Budapest-jegyeket és bérleteket a BKK Zrt. pénztárai, ügyfélközpontjai nem váltják vissza, azt a vásárlás helyén (az értékesítőnél) kell kezdeményezni.

Az utazásra fel nem használt, még nem érvényesített vonaljegy típusú és időalapú mobiljegyek (de mindezek csak az érvényesítésre rendelkezésre álló, V. 1. pont szerinti határidőn belül), valamint érvényességük megkezdése előtt a napijegy és bérlet típusú mobiljegyek visszaválthatók, a további visszaváltási szabályok a Nemzeti mobil fizetési szervezet [Üzletszabályzatában](#) és [viszonteladói ÁSZF-jében](#) érhetők el.

Ha a papíralapú utazási okmány a hőpapír adattartalmának olvashatatlansága miatt vagy az elektronikus utazási okmány technikai okokból (pl. mobiljegy-alkalmazás nem elérhetősége miatt, vagy bankkártya technikai probléma miatt) nem mutatható be és ezért az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegy megváltása vált szükségessé, akkor a BKK Zrt. ezen menetjegyeket egyedi vizsgálat alapján visszaváltja.

Egyedi eljárás keretében, indokolt és méltányolható esetben dönthet a bérletek időarányos visszatérítéséről.

A csere szabályai

A rendezvényhez kapcsolódó jegy, az álláskeresőknak szóló havi bérlet és a mobiljegy cseréje nem lehetséges.

A mobiljegyhez megadott igazolványszám cseréje, valamint új készülékhez rendelése a BKK Ügyfélközpontokban lehetséges. Az igazolványszám-csere, valamint az utazási okmány új készülékhez rendelése, az utazási okmány érvénytartama alatt legfeljebb kétszer lehetséges.

A papír alapú napijegy típusú jegyek és bérletek cseréjét a BKK honlapján a cserével kapcsolatos tájékoztatóban kijelölt helyeken az alábbi feltételek mellett teljesítik.

Amennyiben a vásárlásról számla készült, a cseréhez az eredeti számla egyidejű bemutatása szükséges.

A jegyek, bérletek kicserélhetők azonos típusú, értékű jegyre vagy bérletre. A korlátlan felszállásra jogosító, időtartam érvényességű jegyeket –a kedvezményes csoportos tanulójegy és a nosztalgia napijegy kivételével – kicserélik eltérő típusú (akár hosszabb érvényességi idejű) jegyre vagy bérletre is, ha a kért jegy vagy bérlet értéke legalább azonos vagy magasabb értékű, mint a leadotté.

Többszelvényes kivitelű jegyeknél és bérleteknél az összes, még nem lejárt szelvényt (és amennyiben az ár külön borítón szerepel a borítót is) le kell adni a csere során.

A bérletek, a napijegy típusú jegyek érvényességének kezdete minden csere esetében meg kell, hogy egyezzen a leadott és az új szelvényen. Az adott jegy, bérlet az azon megjelölt érvényességi kezdettől eltérő érvényességi kezdetű jegyre vagy bérletre oly módon cserélhető ki, ha a visszahozott jegyet vagy bérletet visszaváltják (amennyiben fennállnak a visszaváltás feltételei), majd pedig új jegyet vagy bérletet állítanak ki a BKK valamely jegy- és bérletpénztárában vagy ügyfélközpontjában.

A papír alapú és a mobiljegy-alkalmazáson keresztül vásárolt, igazolványhoz kötött jegyek, bérletek esetében az igazolványszám módosításának feltételei:

- az ügyfélnek fel kell mutatni azt az igazolványt, amellyel a cserére hozott jegyet vagy bérletet eddig használták, és azt az igazolványt is, amellyel az új jegyet vagy bérletet használni fogják (az igazolványok ugyanahhoz a személyhez kell, hogy tartozzanak), vagy
- 30 napnál nem régebben került kiállításra az új igazolvány, vagy
- a jegyen, bérleten feltüntetett igazolványszám karaktereinek elírása esetén legfeljebb 3 karakter módosítása engedélyezett és feltétel, hogy az ügyfélnek fel kell tudni mutatni azt az igazolványt, amellyel a jegyet vagy bérletet használni fogja.

A hologramos, egyszeri utazásra felhasználható jegyeket (metró-, vonal-, gyűjtő- és átszállójegyek) a felhasználhatóságuk lejárta után a BKK-honlap visszaváltással kapcsolatos hirdetményében kijelölt helyen lehet becserezni az alábbiak szerint (a környéki helyközi vonaljegykről és a környéki autóbuszokon váltható jegyekről a [MÁV Személyszállítási Zrt. autóbuszos ágazatának üzletszabályzata](#) rendelkezik):

- A fel nem használt hologramos jegyek az V. 1. 1 pontban leírt átmeneti időszakot követő csereidőszakban (az átmeneti időszakot közvetlenül követő 3 hónap) értékben becserélhetők a csereidőszakban érvényes áron forgalmazott jegyekre kezelési díj felszámítása nélkül. A cserére visszahozott jegyek összértéke nem haladhatja meg az új jegyek összértékét. Gyűjtőjegy csak a borítóval (az ellenőrző szelvényes gyűjtőjegyeknél az ellenőrző szelvénynel) együtt cserélhető; a beszámított érték a borítón feltüntetett ár tizedének és a még fel nem használt szelvények számának szorzata. A hologramos jegyek csak a jelen V. 2. 3 pont visszaváltási szabályai szerint válthatók vissza, cseréjük kizárólag a csereidőszakban lehetséges. Az átmeneti időszakot követően utazásra nem használhatók.
- A 2013. január 1-jét megelőző érvényes áron forgalomba hozott hologramos jegyek, valamint az ár vagy évszám nélküli gyűjtőjegyszelvények, továbbá a teljes árú, 50%-os és 90%-os kedvezménnyel váltott *környéki vonaljegy 5 km*, és *környéki vonaljegy 10 km* nevű jegyeket sem visszaváltani, sem pedig cserélni nem lehet. A BKK 2013-ban vagy 2014-ben évszám nélkül kibocsátott lila színű gyűjtőjegyei a felhasználhatóság, illetve a csere szempontjából 3000 forintos gyűjtőjegynek minősülnek. A csere kezelési díj felszámítása nélkül történik, az így kiadott cikkek összértéke nem lehet kevesebb, mint a cserére hozott cikkeké.
- Ha a gyűjtőjegy szelvényét a tömbből nem tépték ki, és a tömb a borítója is megvan, akkor az adott szelvény felhasználhatóságát, cseréjének lehetőségét a borítón nyomdai úton vagy matricázással jelölt évszám, ár alapján kell megállapítani.

A csere kezelési költségét a [Díjszabás](#) határozza meg.

Minden olyan esetben, amikor a jegy és a bérlet kiállításából egyértelműen megállapítható, hogy azt a jegy- és bérletértékesítő munkatárs vagy jegykiadó automata állította ki tévesen, hibásan, a szabályosan kitöltött, megfelelően kiállított jegyre vagy bérletre történő csere a BKK honlapján a cserével kapcsolatos tájékoztatóban kijelölt helyeken, kezelési díj nélkül történik. A csere feltétele a jegy vagy bérlet beazonosíthatósága. A jegykiadó automata által hibásan kiadott jegy vagy bérlet cseréje helyett a bejelentések kezelésénél említett visszatérítési lehetőség is választható.

A GYSEV és a MÁV Személyszállítási Zrt. saját rendszerében kiadott Budapest-jegyeket és -bérleteket a BKK Zrt. pénztárai nem cserélik ki, azt a vásárlás helyén (az értékesítőnél) kell kezdeményezni.

Papíralapú utazási okmányok cseréje elektronikus utazási okmányra és fordítva, nem lehetséges.

V. 3. Jegyellenőrzés

Mindazoknak, akik a BKK által szervezett bármelyik, nem díjmentes közösségi közlekedési közszolgáltatást igénybe veszik, a Szolgáltatók járműveire való felszállás (illetve ahol van peronzárvonal, annak átlépése) előtt rendelkezniük kell érvényesíthető és az adott járatra felhasználható jeggyel – amelyet az utazás megkezdésekor azonnal érvényesíteni, kezelni kell –, érvényes bérlettel, utazási igazolvánnyal vagy a díjmentességet igazoló okmánnyal. Ez utóbbi alól kivétel, ha a járművön van jegyvásárlási lehetőség, továbbá a HÉV-nél az V. 1. 1 pontban leírtak szerint. A megváltott és az érvényesített, kezelt jegyeket, illetve a bérleteket, az utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet váltására és a díjmentes utazásra jogosító okmányokat az utazás tartama alatt meg kell őrizni,

és biztosítani kell, hogy érvényességüket, illetve az utazási jogosultságot egyértelműen megállapíthassák a jegyellenőrzésre jogosult személyek.

A megváltott és az érvényesített jegyet, napijegy típusú jegyet, illetve a bérletigazolványt, arcképes igazolványt és a bérletet vagy utazási igazolványt/igazolást, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet váltására és a díjmentes utazásra jogosító okmányt a jegyellenőrzésre jogosult személy részére ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni. A bankkártyás jegyhez használt bankkártyát a jegyellenőrzésre jogosult személy részére ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőri készülékhez kell érinteni.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek az utazás során bármikor ellenőrizhetik az utasok jegyének, bérletének és bérletigazolványának, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet váltására jogosító okmányának érvényességét és az utazási feltételek betartását:

- **utazás megkezdésekor** (bejárat ellenőrzéskor)

A bejárat ellenőrzéskor azt az utast, aki nem rendelkezik érvényes jeggyel vagy bérlettel (vagy azt nem hajlandó ellenőrzésre átadni, vagy utazási jogosultsága nem állapítható meg egyértelműen), illetve a díjmentes utazási jogosultságát nem igazolja a szolgáltatás igénybevétele előtt, felszólítják a jegy (vagy bérlet) megvásárlására. Ha ezt az utas megtagadja, akkor a jegyellenőrzésre jogosult személyek jogosultak megakadályozni az utas állomás területére való belépését, illetve jármű esetében az utazás megkezdését. Az elsőajtós felszállási rendben közlekedő járműveken a járművezető is végez bejárat ellenőrzést.

- **utazás tartama alatt** (a Szolgáltató utasforgalmi területén bárhol, az utazás során bármikor)

A jegyellenőrzésre jogosult személyek jogosultak továbbá az ellenőrzés eredményes elvégzése érdekében az autóbusz- és trolibuszjáratok járműveit akár két megállóhely, illetve fel- és leszállópont között is megállítani, és azokra – akár – felszállva oly módon ellenőrizni a jegyeket, bérleteket, hogy rövid időre megtilthatják a jármű ajtóinak kinyitását, valamint a jármű továbbhaladását is, illetve elrendelhetik a jegyérvényesítő készülékek működésének felfüggesztését.

- **utazás befejezésekor** (leszálláskor, kijárat ellenőrzéskor)

A jegyellenőrzésre jogosult személyek jogosultak az utasok jegyének, bérletének vagy utazásra jogosító egyéb okmányának érvényességét ellenőrizni a metróállomás, HÉV-állomás kijáratainál is, hiszen az utazás akkor ér véget, amikor az utas átlépte a peronzárvonalat. Aki a kijárat ellenőrzéskor – függetlenül attól, hogy a bejárat ellenőrzésen átjutott – nem tudja igazolni a szolgáltatás igénybevételeire való jogosultságát, pótdíjat köteles fizetni.

A jegyellenőrzésre jogosult személyt – a Szolgáltató járművezetőinek kivételével – azonosítja kitzűzője, amelyet jól látható helyen kell elhelyeznie az ellenőrzés megkezdése előtt. Ellenőrzéskor nem kell előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles megadni a kitzűzőjén feltüntetett azonosító számát.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmány, valamint kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmány hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén pótdíjazási eljárást, illetve utazásból történő kizárást kezdeményezhetnek. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a Díjszabás határozza meg.

A jegyellenőrzésre jogosult személy munkáját a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság közterület-felügyelői – mint hatósági jogkörrel rendelkező személyek – is segíthetik, akik igazoltathatják is a pótdíj megfizetésére kötelezetteket. A jegyellenőrzésre jogosult személy, vagy a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság közterület-felügyelői rendőri intézkedést is kérhetnek, amennyiben a pótdíj megfizetésére kötelezettek nem működnek együtt a jegyellenőrzésre jogosult személlyel a pótdíjazási eljárásban vagy a közterület-felügyelővel a hatósági intézkedés során. A közterület-felügyelőket az egyenruhájuk és a jelvényük azonosítja.

Az elsőajtós felszállási rendben közlekedő járművekre csak az első ajtónál lehet felszállni. Felszálláskor a járművezető mellett elhelyezett jegyérvényesítő készüléknél kell érvényesíteni a papír alapú jegyet, amelyet az érvényesítést követően kérésre, ellenőrzésre át kell adni. A mobiljegy-alkalmazással

legkésőbb a járművezetőnél elhelyezett kód beolvasásával, vagy NFC matrica használatával kell elvégezni a vonaljegy típusú mobiljegy vagy időalapú jegy érvényesítését, az időalapú jegy, a napijegy és bérlet típusú mobiljegy kezelését, amelyet fel kell mutatni a járművezetőnek. A papír alapú napijegy típusú jegyeket, bérleteket, továbbá a MÁV-alkalmazásban vásárolt jegyeket, bérleteket is fel kell mutatni a járművezetőnek. Bankkártyás jegyhez használt bankkártyát a bankkártyás jegy kezelő készülékhez kell érinteni. A babakocsi vagy kerekesszékes utasoknak az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően számukra kijelölt helyhez legközelebbi ajtónál lehet felszállni, esetükben is a járművezetőnek szükséges meggyőződni a jegyek, bérletek, a kedvezményes vagy díjmentes utazásra jogosító egyéb okmányok érvényességéről. Ebben az esetben a jegy érvényesítését a felszállásra igénybe vett ajtóhoz legközelebb található jegyérvényesítő készülékkel kell elvégezni.

Mobiljegy használata esetén az utazás időtartama alatt kétféle ellenőrzési mód lehetséges. Az egyik esetben a jegyellenőrzésre jogosult személy kérésére a mobiljegy-alkalmazással be kell olvasni a kódot, vagy az NFC matricához kell érinteni a készüléket, majd az ezt követően megjelenő animált ábrát fel kell mutatni. A másik esetben a mobiljegy-alkalmazásból elérhető jegyhez, vagy bérlethez tartozó jegykódot kell felmutatni a jegyellenőrzésre jogosult személynek, aki az ellenőri készülékével beolvasással ellenőrzi a jegy, vagy a bérlet érvényességét. Amennyiben az utazási igazolványhoz vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni, ellenkező esetben a jegyellenőrzésre jogosult személy a jogszabály alapján igazoltatásra jogosult hivatalos személy segítségét veheti igénybe.

A mobiljegy esetében bejárat ellenőrzéskor a kihelyezett kód segítségével beolvasott, vagy NFC matrica használatával megjelenő, vagy az alkalmazásban a metróállomás kiválasztásával megjelenő animált ábra formájában az elektronikus utazási okmány alkalmassá válik az érvényességének fizikai megjelenítésére a jegyellenőrzésre jogosult személy számára.

Azon vonaljegy és napijegy típusú mobiljegyeknél valamint időalapú jegyeknél, amelyeknél egy mobiltelefonon több utas számára is engedélyezett a jegyek érvényesítése, kezelése, a jegyek felmutatásának lehetőségét minden utasra nézve a teljes utazás során biztosítani kell, amely minden utas saját felelőssége.

Bankkártyás jegyhez használt bankkártyát a jegyellenőrzésre jogosult személy kérésére az ellenőri készülékhez kell érinteni.

V. 4. Pótdíjazás, méltányosság

A jelen V. 4. pont szerinti pótdíjazási tevékenységet és az ahhoz kapcsolódó adatfeldolgozást a BKK mint adatkezelő, a BKK [honlapján](#) található „A pótdíjazással összefüggésben a BKK által a pótdíjazottakról kezelt személyes adatokról” szóló Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint végzi, figyelemmel az Üzletszabályzatban foglaltakra. A pótdíjkövetelések jogosultjává a BKK válik.

V. 4. 1 Pótdíjazás

A pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személyek pótdíj fizetésére kötelezhetik és az utazásból kizárhatják azokat, akik az utazási feltételekben foglaltakat nem tartják be. A helyszíni pótdíj megfizetését megtagadó és személyi azonosságukat hivatalos okmánnyal igazolni nem hajlandó személyeket az utazásból ki kell zárniuk, amennyiben nincs lehetőség hatósági intézkedéssel megállapítani a személyazonosságukat. A jegyellenőrzésre jogosult személyek jogosultak az utast kizárni az utas és a BKK között létrejött hálózat-rendelkezésrebocsátási szerződésből, azonban ez nem mentesíti az utast a pótdíjfizetés kötelezettsége alól.

Pótdíjat köteles fizetni, aki

- **utazási jogosultságát az ellenőrzés során a jegyellenőrzést végző személy részére megfelelően igazolni nem tudja, így különösen:**
 - jegy nélkül, érvénytelen (pl.: jegyérvényesítő készülékkel nem érvényesített vagy lejárt érvényességű vagy többször érvényesített, stb.) jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, nem rendelkezik egyéb utazásra jogosító érvényes okmánnyal, valamilyen kedvezményt

- jogosulatlanul vesz igénybe, illetve a kedvezmény igénybevételének jogosságát a hatályos szabályozásokban előírt érvényes, eredeti dokumentummal igazolni nem tudja,
- olyan bérletigazolvánnyal vagy diákigazolvánnyal utazik, amelyhez tartozó bérleten vagy napijegy típusú mobiljegyen a bérletigazolvány vagy diákigazolvány sorszáma (vagy az oktatási azonosító szám) nincs vagy nem az előírások szerint van feltüntetve, a bérletigazolvány vagy a diákigazolvány nincs megfelelően érvényesítve,
 - a mobiljegyhez rendelt személyazonosításra alkalmas igazolványát nem tudja felmutatni,
 - bankkártyás jegyhez használt bankkártyáját nem tudja felmutatni, vagy azt az ellenőri készülékkel nem lehet beolvasni,
 - olyan jeggyel vagy bérletszelvényvel, illetve utazásra jogosító egyéb dokumentummal utazik,
 - amelyet láthatóan hamisítottak, vagy az utólagos eredetiségvizsgálat során a hamisítás ténye megállapítást nyert,
 - amelynek a hozzá tartozó arcképes igazolvánnyal nem tudja igazolni saját tulajdonjogát.
 - **az utazási feltételeket megszegi, különösen:**
 - jogszerűtlen magatartásával utastársai egészségét veszélyezteti,
 - kutyát, kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt díj megfizetése nélkül szállít, vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél,
 - kerékpárt vagy túlméretes tárgyat olyan járművön szállít, amelyen annak szállítása nem megengedett függetlenül attól, hogy rendelkezik-e a kerékpárszállításhoz érvényes jeggyel vagy bérlettel,
 - csomagként, kézipoggyászként vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
 - saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász, túlméretes tárgy vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
 - a vészjelzőt, vészféket vagy ajtóvésznyitót indokolatlanul működésbe hozza.

Az utas akkor is köteles a pótdíjat megfizetni, ha az utast akár a Szolgáltató, akár bármely más jegyellenőrzésre jogosult személy az utazásból kizárta.

A [Díjszabásban](#) meghatározott határidőn belül lehetőség van a pótdíjazás helyszíni pótdíj összegének megfizetésével történő utólagos rendezésére.

A helyszíni pótdíj rendezésének lehetőségei:

1. átutalással: a BKK Zrt. [honlapján](#) található bankszámlaszámára,
2. készpénz vagy bankkártyás fizetéssel: a BKK által kijelölt helyeken,
3. egyéb, a BKK által biztosított módon.

A [Díjszabásban](#) meghatározott díjat köteles fizetni, aki tartozását 30 naptári napon belül nem egyenlíti ki. A pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személy az intézkedéskor köteles tájékoztatni erről a pótdíjazott utast. Ha a határidő utolsó napja munkaszüneti napra esik, a határidő csak az azt követő első munkanapon jár le.

Ha az utas – a fentiek alapján – érvényes jegy, bérlet vagy egyéb utazásra jogosító irat stb. nélkül utazik, pótdíjat köteles fizetni. A pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személy tájékoztatja az utast a Díjszabásban meghatározott alappótdíj összegéről, valamint a helyszínen történő, azonnali megfizetés esetén annak – szintén a Díjszabásban szereplő – mérsékelt összegéről vagy az egyéb lehetőségekről. Amennyiben az utas nem akar, vagy nem tud élni a mérsékelt pótdíjösszeg helyszíni megfizetésének lehetőségével, haladékat kérhet a BKK-tól a pótdíj későbbi megfizetésére. Ennek érdekében az adatait egy, a személyazonossága megállapítására alkalmas okirattól a pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személy rendelkezésére kell bocsátania, aki az adatait felveszi. Az utas a személyazonosságát személyazonosításra alkalmas okirattal (személyi igazolvány, útlevelel, diákigazolvány, kártya formátumú vezetői engedély vagy magyar hatóság által kiállított tartózkodási engedélyokmányok) köteles igazolni. Halasztott (utólagos) pótdíjfizetésnek minősül a Díjszabásban meghatározott feltételekkel történő bérletbemutatás eljárási díjának, a pótdíjazás napján vásárolt, Díjszabásban meghatározott feltételekkel és meghatározott típusú bérletekkel a kedvezményes pótdíj összegének, és a helyszíni pótdíj összegének utólagos, valamint az alappótdíj 30 naptári napon belüli megfizetése. Az utas a jelen Üzletszabályzat elfogadásával tudomásul veszi és elfogadja, hogy a szolgáltatás

igénybevételével – és így különösen a pótdíjazással – összefüggésben a BKK, illetve a szolgáltatók birtokába jutott személyes adatait a BKK az Adatkezelési Tájékoztató szerint kezeli. Amennyiben az utas nem egyenlíti ki a pótdíj tartozását, akkor a BKK harmadik felet bízhat meg jogos követelése és felmerült többletköltségei behajtására és ezzel összefüggésben részére személyes adatokat adhat át, továbbíthat. A pótdíjazással összefüggő ezen adatkezelési tájékoztatás megtörténtét és abban foglaltak tudomásul vételét az utas a helyszínen kitöltött, pótdíjazási nyilatkozat aláírásával is megerősíti. Az utast az aláírás megtagadása nem mentesíti a pótdíjazás következményei alól, továbbá ez nem tekinthető az adatkezelés, illetve adattovábbítás megtiltásának sem. A pótdíjazási dokumentumot a pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személy nevének beírásával és aláírásával hitelesíti.

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

Ha az utas a Díjszabásban meghatározott határidőn belül és feltételekkel a pótdíjazás időpontját megelőzően vásárolt, valamint a pótdíjazás időpontját megelőző keltezésű és a pótdíjazás időpontjában érvényes, arcképes igazolvánnyal használható napijegy típusú jegyet, vagy bérletet és a hozzá használt, V. 1. 3 pont szerinti igazolványt vagy díjmentes utazásra jogosító igazolást mutat be a BKK által kijelölt helyen, akkor a Díjszabás szerint erre vonatkozó eljárási díj egyidejű megfizetésével tartozását a BKK rendezettnek tekinti.

Ha az utas a Díjszabásban meghatározott határidőn belül és feltételekkel a pótdíjazás időpontját követően, de a pótdíjazás napján vásárolt, arcképes igazolvánnyal használható bérletet és a hozzá használt, V. 1. 3 pont szerinti igazolványt mutat be a BKK által kijelölt helyen, akkor a Díjszabás szerint erre vonatkozó kedvezményes pótdíj egyidejű megfizetésével tartozását a BKK rendezettnek tekinti.

Tanulóbérlettel rendelkezők a bérletet az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerinti, diákigazolvány helyett kiadott igazolással is bemutathatják. Mobiljegy bemutatása esetén – amennyiben ahhoz az V.1.3. pontban szerepeltetett igazolványok hozzárendelése szükséges – elegendő az igazolvány bemutatása, mert az erre létrehozott háttérrendszerből az utazási okmány megléte, illetve érvényessége ellenőrizhető. Arckép nélküli bérlet továbbá arckép nélküli jegy és napijegy pótlólagos bemutatására nincs lehetőség. A helyszíni pótdíj megfizetését követően nincs helye utólagos bérletbemutatásnak és a megfizetett helyszíni pótdíj részben vagy egészben történő visszatérítésének, kivéve, ha megállapítást nyer, hogy az utas panasza jogos volt.

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

A jegyellenőrzésre jogosult személy jogosult a bérletigazolvány és/vagy a bérlet, illetve a jegy elismervény ellenében történő végleges átvételére, ha

- az hamisítvány, illetve átírással vagy egyéb módon azt meghamisították,
- a bérlet értékszelvényen feltüntetett igazolvány-, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány-sorszám javított, nem egyezik meg, illetve nem az V. 1. 2. pont előírásai szerinti,
- a bérletigazolványban az arcképet kicserélték, illetőleg megmásították,
- az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- a bérlet oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és a használat jogosságát megállapítani nem lehet,
- ha azzal nem a tulajdonosa utazik,
- jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés gyanúja merül fel.

Amennyiben papír alapú jegynél, bérletnél hamisítás gyanúja miatt a jegyellenőrzésre jogosult személy – típustól és kedvezménytől függetlenül – a BKK által kibocsátott bérletet, Budapest 72 órás jegyet átadás-átvételi elismervény ellenében bevonja az utastól, és a lefolytatott eredetiségvizsgálat eredménye a hamisítás tényét megállapítja, akkor bérletbemutatásra, valamint helyszíni pótdíj utólagos megfizetésére nincsen lehetőség. Minden egyéb, pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy által történő végleges átvétel esetén – amennyiben az nem hamisítás gyanúja miatt történik – lehetősége van az utasnak a pótdíjat bérletbemutatással vagy a helyszíni pótdíj utólagos megfizetésével rendezni.

A BKK a pótdíjazással kapcsolatos adatokat a követelések lezárását követően utólagos ellenőrzés, illetve adminisztrációs feladatok ellátása céljából még 30 napig kezelheti. A pótdíjazottak személyes adatait az adatvédelmi előírások betartásával tárolhatja.

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

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a pótdíjazáskor nem működik együtt a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személlyel (nem fizeti meg a helyszíni pótdíjat, és az adatait sem hajlandó megadni), akkor a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személynek jogában áll rendőri segítséget és/vagy a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság munkatársainak segítségét igénybe venni a helyszíni pótdíjazáshoz vagy az utas személyazonosságának megállapításához.

A BKK pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző munkatársai az utasok pótdíjazása során felajánlják az Ügyfeleknek, hogy önkéntesen megadhatják e-mailes elérhetőségüket. Az adatfelvétel célja, hogy az önkéntes fizetési időszakban (30 nap) a BKK rendszeres tájékoztatót, emlékeztetőt küldhessen a tartozás mielőbbi rendezésének elősegítése érdekében. A Pótdíjasszisztensnek nevezett szolgáltatás az utas által megadott email-es elérhetőségre tájékoztatást küld a befizetendő pótdíj összegéről, a befizetési határidőkről, a tartozás rendezésének módjáról, továbbá ismerteti az adatkezeléssel és a pótdíjazással kapcsolatos fontos információkat is. Az Ügyfélnek kiküldött e-mail-es tájékoztatásról az Ügyfél egyúttal könnyedén le is tud iratkozni, amely a hozzájárulásának visszavonásának tekinthető.

A Pótdíjasszisztens segítségével lehetővé válik a kiszabott pótdíj 30 napon belüli online, bankkártyás befizetése.

A Pótdíjasszisztens a pótdíjbefizetési határidők figyelembevételével párhuzamosan három alkalommal küld üzenetet az ügyfeleknek:

- **A pótdíjazás során történő adatfelvételt és az adatok informatikai rendszerbe történő rögzítése után azonnal értesíti az utast a két munkanapon belüli kedvezményes befizetési lehetőségekről:** a pótdíj két munkanapon belüli befizetés esetén a helyszínen fizethető pótdíj összegére mérséklődik.
- **A pótdíjazást követő 15. napon a rendszer újra levelet küld,** amelyben figyelmezteti az utast arra, hogy a pótdíj összege 30 nap után emelkedni fog.
- **A 28. napon a Pótdíjasszisztens újra figyelmeztetést küld,** amelyben tájékoztatást ad arról, hogy az alappótdíj befizetési lehetősége a 30. napon lejár, a 31. naptól a befizetendő összeg a késedelmi pótdíj összegére emelkedik, egyúttal kezdetét veszi a követeléskezelési folyamat.

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

V. 4. 2 A pótdíj rendezésére irányuló megkeresések kezelése

A pótdíj tartozás rendezése érdekében fizetési halasztást vagy a pótdíj részletekben történő megfizetését írásban lehet kérni postai, illetve elektronikus úton küldött levélben, a BKK Ügyfélszolgálatánál. A

kérelmet a pótdíjfizetésre kötelezett utas vagy legalább a Pp. 325. § szerinti teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja nyújthatja be, kiskorú pótdíjazott esetében pedig a törvényes képviselője. Meghatalmazás minden esetben kizárólag eredeti példányban, az arra vonatkozó alaki, tartalmi kellékek megléte esetén fogadható el. Ezek hiányában a BKK hiánypótlási felhívást küld. Amennyiben a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak a pótdíjfizetésre kötelezett vagy meghatalmazottja a felhívásban megjelölt, 15 napos határidőn belül nem tesz eleget, a kérelmet a hiánypótlási felhívás kibocsátója elutasítja.

Elektronikus úton kizárólag akkor fogadható el kérelem, ha a kérelmező és a pótdíjazási esemény azonosítása egyértelmű, a pótdíjazottra vonatkozó adattartalom teljes. Az elektronikus vagy postai úton feladott, de egyértelműen nem azonosítható kérelmek benyújtása nem minősül érvényesen benyújtott méltányossági kérelemnek. Ilyenkor a BKK hiánypótlási felhívást küld. Amennyiben a hiánypótlási felhívásban foglaltaknak a pótdíjfizetésre kötelezett vagy meghatalmazottja a felhívásban megjelölt, 15 napos határidőn belül nem tesz eleget, a kérelmet a hiánypótlási felhívás kibocsátója elutasítja. A kérelmeket úgy kell kitölteni, hogy azokra a postai kézbesítéssel történő válaszadás lehetővé váljon, vagyis az értesítési cím megadása minden esetben szükséges.

A pótdíjazással kapcsolatos méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell a pótdíjazott pontos adatait, elérhetőségét, a pótdíjazási eseményeket, azok azonosító számát, a kérelem indokát, lehetőség szerint az indokot megalapozó dokumentumokat (kiskorú pótdíjazottnál a törvényes képviselő(k) anyagi és szociális helyzetét igazoló dokumentumok

Például:

- munkáltatói jövedelemigazolás,
- jövedelemutalást igazoló bankszámlakivonat).

A méltányossági kérés elbírálásakor a pótdíjazással kapcsolatos összes, rendelkezésre álló dokumentum és körülmény figyelembe vételre kerül.

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

A méltányossági kérelem elbírálására és a válasz megküldésére a bejelentés beérkezésétől számított 30 naptári nap áll rendelkezésre. Amennyiben a kérelem elbírálása és megválaszolása 30 naptári napos határidőn belül nem lehetséges, úgy a határidő lejártát megelőzően az ügyfél részére tájékoztató levelet küld ki a BKK. Ebben az esetben a válaszadási határidő további, legfeljebb hatvan naptári nappal meghosszabbítható.

A méltányossági kérelem pozitív elbírálása esetén, a kérelem elbírálásának időszakára késedelmi díjat, eljárási díjat, késedelmi kamatot vagy egyéb, a [Díjszabásban](#) a késedelmes fizetés kapcsán előírt többletkövetelést a BKK nem számít fel.

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

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

Amennyiben a méltányossági döntés alapján a kötelezett a tartozás megfizetését részletekben teljesítheti, úgy kétoldalú részletfizetési megállapodást köt. Az ügyfél kötelessége azt a saját és a tanúk aláírásával ellátva visszaküldeni az első részlet befizetését igazoló dokumentum (pl. postai feladóvevény, banki átutalás/befizetés bizonylata) másolatával együtt. A részletfizetési megállapodás hatályossá válik a dokumentumok visszaküldésével, az első részlet megfizetésével, illetve ezek elmaradása esetén a tértivevény átvételével is. Amennyiben az átvett megállapodás visszaküldése és az előírt részletek megfizetése az átvételt követő 15 napon belül nem történik meg, úgy a részletfizetési

megállapodás megszűnik, és a BKK fizetési meghagyás kibocsátását kezdeményezheti a határidő eredménytelen elteltéig fennálló teljes tartozásra.

A követeléskezelésre szerződött partnereknek átadott ügyekkel kapcsolatban alapvetően nem a BKK gyakorol méltányosságot. Az ilyen események és az adósság kezelése a BKK-val szerződéses kapcsolatban álló és megbízásából eljáró partner hatásköre. Döntéséről a szerződésben rögzített módon a BKK-t értesíteni köteles. Egyedi döntést azonban a BKK ezekben az esetekben is hozhat, melyről értesítenie kell a szerződött partnert.

A méltányossági döntés meghozatala után a pótdíjazott utas írásos értesítést kap postai küldemény formájában. Amennyiben a pótdíjazott elektronikus úton küldi meg kérelmét, lehetőség van a válasz elektronikus úton történő megküldésére (nyomon követhetően, iktatással ellátva). Ha az utas a méltányossági döntést tartalmazó válaszlevelet a postán nem veszi át, és az *nem kereste* jelzéssel visszaérkezik, vagy a válaszlevél kézbesítése az utas által megadott címre nem lehetséges (a posta egyéb erre utaló jelzéssel küldi vissza), úgy a levélben foglalt határidő lejártát követően a BKK a méltányossági döntést visszavonja.

VI. A felek jogai és kötelezettségei

Jelen fejezet röviden összefoglalja személyszállítási szerződés lényegét, az utas és a Szolgáltató legfontosabb jogait és kötelezettségeit. A jelen VI. fejezetben írt rendelkezések a személyszállítási szerződés részei, a BKK az itt leírt szolgáltatói kötelezettségek teljesítéséért nem felel.

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

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

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

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

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

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

VII. A kézipoggyász, élő állat, egyébek szállításának szabályai

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

VII. 1. Kézipoggyász szállítása

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

- 2 db 40 x 50 x 80 cm-es méretbe, vagy
- 2 db 20 x 20 x 200 cm-es méretbe, vagy
- 1 db 40 x 50 x 80 cm-es és 1 db 20 x 20 x 200 cm-es méretbe

beleférnek.

Amennyiben az előbbiekből legfeljebb egy befoglaló méretet használ fel az utas, akkor az alább felsoroltak közül legfeljebb további 1 db-ot szállíthat díjtalanul:

- mérethatártól függetlenül: szánkó, síléc, babakocsi, kisméretű kerékpár, összecukott kerékpár, valamint
- roller, köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40 x 40 x 200 cm befoglaló méretig és monocikli legfeljebb 100 x 100 x 20 cm befoglaló méretig.

A szállítható babakocsik száma – a többi utast is figyelembe véve – a jármű befogadóképességét nem haladhatja meg, valamint a babakocsi a kereskedelemben kapható babakocsik tömeg- és mérethatárait nem lépheti át. A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely az imént felsorolt feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

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

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

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

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

A fogyatékos személy kerekesszékére és egyéb mozgást segítő eszközére (a továbbiakban: eszköz) a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. Csökkent mozgásképességű utas észlelése esetén a járművezető fokozott gondossággal jár el a fel- és leszállásnál, az autóbusz és trolibusz járművezető a rámpát – kérésre – működteti, szükség esetén a tőle elvárható módon személyesen is segít. 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 250 kg-ot.

VII. 3. Élő állat szállítása

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

A kutya zárt szállítóeszköz nélkül (ha nem kézipoggyász méretű szállítóeszközben szállítják) szájkosárral (vagy egyéb, harapást gátló eszközzel) és pórázon vezetve, díjfizetés ellenében szállítható. A segítő kutyát alkalmazó személy szájkosár nélkül alkalmazhatja a segítő kutyát.

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

A kutyaszállítás díja – a kutya méretétől függetlenül – a [Díjszabás](#), illetve az agglomerációs autóbuszok és a HÉV teljes vonalán a Szolgáltatók [Díjszabása](#) szerinti.

A rendvédelmi, a honvédelmi és a hatósági feladatokat ellátó szolgálati kutya (a továbbiakban: szolgálati kutya) és a megkülönböztető jelzések bármelyikével megjelölt segítő kutya, továbbá a mindezen célból kiképzés alatt álló kutya utaztatása díjtalan azzal, hogy a kiképzés alatt álló kutya csak kiképzővel utazhat. A segítő kutya és szolgálati kutya továbbá a kiképzés alatt álló kutya pórázon vezethető. A segítő kutya segítségnyújtásakor a szájkosár és póráz mellőzhető.

Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem szállítható. Egy utas csak egy kutyát szállíthat. Ha több utas is szállít kutyát egy járművön (kocsinként) legfeljebb annyi kutya szállítható, amennyi peronnal az adott jármű rendelkezik. A segítő kutyákra az egy járművön (kocsinként) szállítható kutyák

számára vonatkozó korlátozást nem kell alkalmazni. Minden esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak. Amennyiben a szállított kutya viselkedése a többi utast zavarja vagy veszélyezteti, a Szolgáltató vagy a jegyellenőrzésre jogosult személy az utast a kutyával együtt kizárhatja az utazásból.

VII. 4. Kerékpár szállítása

Kerékpárt szállítani a Szolgáltató járművein a menetrendben vagy hirdetményben megjelölt feltételekkel a meghirdetett járatok arra kijelölt helyén és időben szabad. Egy utas csak egy kerékpárt szállíthat. A kerekesszékekkel és a babakocsival utazók a kerékpárosokkal szemben előnyt élveznek, ha azonos helyen szállnak fel. Amennyiben az előbb felsorolt utazók eltérő helyen szállnak fel, akkor közülük a korábbi megállóhelyen felszállókat köteles a Szolgáltató elszállítani. A járművezető megtilthatja a kerékpárral való felszállást zsúfoltság vagy az utasok akadályoztatása esetén. A szállítható kerékpárok száma – a többi utast is figyelembe véve – a jármű kerékpárszállító befogadóképességét nem haladhatja meg. A szállítható kerékpár a kereskedelemben kapható kerékpár tömegénél nem lehet nehezebb, mérete nem haladhatja meg a 180 x 130 x 70 centimétert.

A kerékpárt szállító utas felelős a biztonságos, tiszta és balesetmentes kerékpárszállításért a szállítás teljes időtartama alatt.

Ahol engedélyezett, ott a kerékpár a [Díjszabás](#) és a [MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti Díjszabása](#) szerint kerékpárszállításra használható jeggyel vagy bérlettel szállítható.

A kisméretű kerékpár és roller kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálja meg, illetve nem szennyezi be. A szülőkérmányos, kiegészítő elemekkel (pl. napernyővel) ellátott speciális kerékpárt csak akkor lehet szállítani, ha nem haladja meg a normál kézipoggyász méretét, valamint éles, kiálló és egyéb sérülést okozó elemekkel nem rendelkezik.

Egyes tömegközlekedési ágazatokra vonatkozó részletes kerékpárszállítási szabályok a következők.

VII. 4. 1 HÉV

Kerékpár csak a kijelölt kocsikban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható. Egy peronon legfeljebb 4 kerékpár szállítható, kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ettől eltérő számú kerékpár szállítását teszi lehetővé.

VII. 4. 2 HÉV-pótló autóbusz

A HÉV pótlásakor, amennyiben azt az utastájékoztató feladatokat ellátó BKK előre meghirdette a kerékpárszállítást minden pótoló vonat esetén biztosítani kell. A kerékpár szállítása megengedett az előre meghirdetett HÉV-pótló autóbuszok kijelölt menetein, az arra alkalmas helyen, járművenként előre meghirdetett mennyiségben. Új járműre átszálláskor a kerékpár már érvényesített jegyét a másik végén is érvényesíteni szükséges. A HÉV-pótló autóbuszokon nem feltétlenül szükséges a kerékpár piktogram elhelyezése, az utasokat azonban egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról.

VII. 4. 3 Fogaskerekű (60-as villamos)

Kerékpár a fogaskerekű minden szerelvényén a kijelölt kocsiban, a piktogrammal jelzett kocsiszakaszban a kerékpárszállító állványon stabilan rögzítve szállítható. A kijelölt kocsiszakaszban legfeljebb 16 kerékpár szállítható egyszerre.

VII. 4. 4 Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás

Kerékpár hajónként előre meghirdetett mennyiségben szállítható.

VII. 4. 5 Villamos, autóbusz és trolibusz

Kerékpár szállítása a megállóhelyi és a járművön elhelyezett hirdetményben foglalt feltételekkel, az előre meghirdetett vonalakon és időszakokban, a piktogrammal jelzett járműveken, az arra kijelölt

helyen, járművenként előre meghirdetett mennyiségben engedélyezett. Az utasokat a Szolgáltató a kerékpár piktogram megállóhelyen és járműveken történő elhelyezésével egyértelműen tájékoztatja a kerékpárok szállíthatóságáról. Az utas köteles a kerékpárt megfelelően rögzíteni a járműveken az erre a célra rendszeresített eszközökhöz.

VII. 4. 6 Metró

A metróon kerékpár szállítása kizárólag akkor lehetséges, ha arra az adott vonalat kijelölték. Az így kijelölt vonalon, a felvonóknál elhelyezett hirdetőtáblákban foglalt feltételekkel, az előre meghirdetett időszakokban, a piktogrammal jelzett járműveken, az arra kijelölt helyen, járművenként előre meghirdetett mennyiségben engedélyezett. Az utasokat a Szolgáltató a kerékpár piktogram metróállomásokon és járműveken történő elhelyezésével egyértelműen tájékoztatja a kerékpárok szállíthatóságáról. Az utas köteles a kerékpárt megfelelően rögzíteni a járműveken az erre a célra rendszeresített eszközökhöz.

A kerékpár szállítására ki nem jelölt vonalon kerékpár nem szállítható, kivéve kézipoggyászként szállítható kerékpárt, a kisméretű kerékpárt és rollert a kézipoggyász szállítására vonatkozó feltételek betartása mellett.

VII. 4. 7 Dunai menetrend szerinti komp

Kerékpár a dunai menetrend szerinti kompon szállítható.

VIII. A panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A BKK-hoz az ügyfelek, utasok benyújthatják a BKK szolgáltatásaival (vagyis a hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződéssel) kapcsolatos panaszait, észrevételeiket, valamint a személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos panaszait, észrevételeiket. Mindkét esetben a panaszra, bejelentésre a BKK válaszol, de a személyszállítási szolgáltatási szerződéssel kapcsolatos panaszokat a BKK az illetékes Szolgáltatóhoz továbbítja a vizsgálat lefolytatására és szakmai állásfoglalás közlésére. Ez utóbbi panaszokkal kapcsolatban a BKK vállalja azt a felelősséget, hogy a panasz tartalmától függően az illetékes Szolgáltatót megkeresi, és részére a panaszt továbbítja. A szakmailag alátámasztott választ tehát a Szolgáltató adja meg a BKK-nak, amit ennek alapján a Szolgáltató jognyilatkozatának kell tekinteni. Ennek megfelelően az utasnak a személyszállítási szerződéssel kapcsolatos panaszoknál nem kötelessége a Szolgáltató egyértelmű azonosítása, ennek megállapítása a BKK feladata. Azonban a Szolgáltató egyértelmű azonosításához szükséges adatokat (járatszám, pontos időpont, helyszín, menetirány) a panasztevőnek meg kell adnia a bejelentésében. A panaszra adott végleges, egységes választ – az agglomerációs autóbuszvonalakra vonatkozó panaszok esetét kivéve – minden esetben a BKK küldi meg a bejelentő részére, függetlenül attól, hogy saját hatáskörben járt el a panasz kivizsgálásakor, vagy bevont egy, esetleg több Szolgáltatót.

Az agglomerációs autóbuszvonalak esetében a közlekedésszervezői-technológiai feladatokkal – menetdíjbevételek-beszédés, jegy- és bérletellenőrzés, követeléskezelési/pótdíjazási, forgalomfelügyeleti és zavarelhárítási, utastájékoztatási feladatok – összefüggő panaszra adott választ minden esetben a BKK küldi meg a bejelentő részére. A Szolgáltató személyszállítási szolgáltatásával összefüggő panaszra minden esetben a Szolgáltató küldi meg a bejelentő részére választ. Amennyiben a panasz mind a közlekedésszervezői-technológiai feladatokkal, mind a Szolgáltató szolgáltatásával összefügg, akkor a választ az a szervezet adja meg, amelyhez a bejelentés érkezett.

A Szolgáltatót érintő kárigényeket közvetlenül a Szolgáltatóval szemben lehet érvényesíteni. A Szolgáltatót érintő kárigényekkel kapcsolatos panaszkezeléskor a BKK felelőssége arra korlátozódik, hogy az érintett Szolgáltatónak a panaszt megválaszolásra továbbítja. Ez esetben a panaszra adott végleges választ közvetlenül a Szolgáltató küldi meg a bejelentő részére.

A jegykiadó automatákkal kapcsolatos hiba, illetve a jegy vagy bérlet hibás vásárlásával kapcsolatos panasz bejelentése a BKK Ügyfélközpontokban lehetséges a IV. 3. pontban szerepeltetett elérhetőségeken. Telefonon a BKK akkor fogadja a bejelentést, ha a vizsgálat lefolytatásához az ügyfél birtokában lévő értékcikk vagy értékcikk részlet BKK-hoz való eljuttatása nem szükséges. Amennyiben

beigazolódik az ügyfél állítása, a BKK intézi a jogosnak ítélt összeg visszatérítését. A BKK akkor teljesít átutalással jogos visszatérítést külföldi bankszámlaszámra, amennyiben az összeg az átutalás BKK-t terhelő banki költségét meghaladja. Amennyiben a BKK-t terhelő banki költség a visszatérítés összegét meghaladja, akkor a jogosan járó összeg az elbírálást követő egy éven belül készpénzben (HUF pénznemben) a BKK Kelenföld Ügyfélközpontjában felvehető a BKK [honlapján](#) feltüntetett nyitvatartási időben. Amennyiben azonban az ügyfél bankkártyával vásárolt, a jogosnak ítélt összeg visszatérítését a BKK a tranzakció visszafordításával rendezi. Jegykiadó automata által hibásan kiadott jegy, bérlet esetében visszatérítés helyett csere is kérhető a cserénél leírt szabályok szerint.

Egy adott elektronikus utazási okmánnyal, annak felhasználásával, azzal összefüggésben tárolt adatokkal kapcsolatos bejelentés elektronikus formában a regisztrált e-mail-címről, vagy személyesen tett bejelentés esetén személyi azonosításra alkalmas okmány felmutatásával tehető.

A szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelektől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket a BKK egyszerűen, átláthatóan, mindenfajta megkülönböztetéstől mentesen kezeli.

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

Személyesen:

- a BKK Ügyfélközpontokban.

Telefonon:

- a BKK Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255).

Írásban:

- levélben: a BKK Ügyfélszolgálat címére,
- elektronikus úton (e-mail): a BKK Ügyfélszolgálat e-mail-címére,
- a Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel (a Vásárlók Könyve megtalálható a BKK hivatalos pénztáraiban, a forgalmi ügyleteken és a BKK ügyfélközpontokban).

A szóban előterjesztett – személyesen vagy telefonon tett – bejelentésekre a BKK írásos válaszát az ügyfél választása szerint e-mailben vagy postai úton küldi meg.

A hivatalos írásos csatornákon érkezett bejelentésekre a BKK a válaszát – a Vásárlók Könyvébe történt bejegyzést kivéve – mindenkor a bejelentéssel azonos csatornán küldi meg.

A postai válaszokat a BKK minden esetben könyvelt küldeményként adja fel, amelyet akkor is kézbesítettnek kell tekinteni, ha azt a címzett a posta értesítése ellenére sem veszi át.

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan a BKK Ügyfélszolgálat megadja a szükséges felvilágosítást, illetve – ha lehetséges – azonnal, helyben intézkedik.

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

A BKK minőségbiztosítási, panaszkezelési, elszámolási és biztonsági célból, valamint az ügyféllel létrehozandó szerződés előkészítése, megkötése, teljesítése érdekében jogosult a telefonhívásokat rögzíteni, illetve szükség esetén bizonyítékként felhasználni, amelyről az ügyfelet az erre vonatkozó figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással előzetesen tájékoztatja. A telefonbeszélgetés kezdeményezésével, illetve a tájékoztatást követő folytatásával az ügyfél hozzájárul a telefonbeszélgetés rögzítéséhez. A telefonbeszélgetés során rögzített adatokat a BKK a keletkezéstől számított 5 évig tárolja. Az ügyfél a telefonbeszélgetés során rögzített adatairól tájékoztatást kérhet a BKK-tól. A hangfelvétel visszahallgatására, illetve a hangfelvételtől készült másolat kezelésére vonatkozóan a BKK panaszkezelésre irányadó szabályai alkalmazandók, amely szabályok a BKK [honlapján](#) elérhető általános Adatkezelési Tájékoztatóban megtalálhatók. Amennyiben a hívó ügyfél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet személyesen vagy írásban tudja rendezni.

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

A BKK a Facebook oldalon csak az információkéréseket, észrevételeket kezeli, az itt benyújtott egyedi jogsérelmet tartalmazó panaszok esetén a BKK a válaszadást mellőzi, de tájékoztatja az ügyfelet a panaszok megtételének tényleges lehetőségeiről.

A BKK 1 hónapon belül indoklással ellátott választ ad. Ha a buszos EU-rendelet, vasúti EU-rendelet hatálya alá tartozó ügy elhúzódik, a BKK 1 hónapon belül arról tájékoztatja az utast, hogy a panasz kézhezvételének időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül választ fog kapni.

A panaszra, a bejelentésre a BKK írásban válaszol, kivéve, ha a szóban – személyesen vagy telefonon – tett bejelentést azonnal elintézi, illetve ha az ügyfél nem kér választ. Kapcsolat nélküli bejelentésre a BKK írásos választ nem ad. Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyikben a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg és az a bejelentésből sem állapítható meg. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyikről nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét. A BKK névtelen bejelentésre abban az esetben küld választ, amennyiben az ügyfél e-mail-címét a bejelentésében megadta vagy a bejelentést e-mailben küldte.

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

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 3 hónapnál régebben történt személyszállítással kapcsolatos eseményre vonatkozik,
- amennyiben az ismételt bejelentés új tényállítást nem tartalmaz az ügyfél által korábban előterjesztetthez képest, és azt a BKK a rá vonatkozó kötelezettségeknek maradéktalanul eleget téve már teljeskörűen megválaszolta,
- amennyiben az észrevétel trágár kifejezéseket tartalmaz, és abból érdemi panasz nem vehető ki,
- amennyiben nem irányul egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére, és / vagy elintézése más – így különösen bírósági, közigazgatási – eljárás hatálya alá tartozik.

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

Amennyiben a panasz a buszos EU-rendelet, a Sztv., a buszkorm. rendelet, jelen Üzletszabályzat, illetve bármelyik Szolgáltató üzletszabályzatának az autóbuszos és trolibuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos – és a BKK, valamint a Szolgáltató vizsgálása panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre –, az utas panaszát jogosult közvetlenül az autóbuszos hatósághoz elbírálásra benyújtani. Autóbuszos személyszállítás esetén panaszt benyújtani

- a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában jelen üzletszabályzatban az eljárásra meghatározott, míg
- a Szolgáltató panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a Szolgáltató üzletszabályzatában az eljárásra meghatározott

határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

Amennyiben a panasz a vasúti EU-rendelet, az Sztv. vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogaival kapcsolatos, a vasúti korm. rendelet, jelen Üzletszabályzat, illetve a vasúti társaság üzletszabályzata vasúti [elővárosi vasúttal (HÉV-vel) és a helyi vasúttal (villamossal, illetve metróval) kapcsolatos] személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos – és a BKK, valamint a vasúti társaság vizsgálása a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre –, az utas panaszát jogosult közvetlenül a vasúti igazgatási szervhez elbírálásra benyújtani. Vasúti személyszállítás esetén panaszt benyújtani a közlekedésszervező panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában jelen üzletszabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő három hónapon belül lehet.

A BKK Zrt. a panaszkezelést lezáró válaszlevelében tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről. A vasúti igazgatási szerv, az autóbuszos hatóság, valamint a békéltető testületek elérhetőségeiről a BKK a honlapján (<https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/utazasi-feltetelek/>) nyújt tájékoztatást. A panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum a panaszos eredeti panaszára a BKK által adott első érdemi, indokolással ellátott válasz.

IX. Talált tárgyak kezelése

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

A Szolgáltatók járművein, valamint azokon az agglomerációs autóbuszvonalakon és HÉV-vonalakon közlekedő járműveken, mely vonalak vonatkozásában a BKK Zrt. közlekedésszervezői-technológiai feladatokat lát el, továbbá az utasok rendelkezésére álló létesítményekben – az utasvárókban, a megállóhelyeken, az állomásokon, a peronokon, valamint az állomásokhoz, és peronokhoz vezető aluljárókban, illetve a jegy- és bérletpénztáraknál, a BKK Ügyfélközpontokban stb. – talált tárgyakat a Szolgáltatók és a BKK közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. kezeli.

Talált tárgy leadása történhet a járművezetőnél, a személyzettel működő végállomáson, a metró- és HÉV-állomásokon, vagy a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében, valamint a BKK Ügyfélközpontokban. Az elveszített tárgyról érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanap 11 óra után lehet a közzétett elérhetőségeken (telefonon vagy elektronikus levélben), valamint személyesen, a Szolgáltató talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében.

Beszállítás után a megtalált tárgya(ka)t a tulajdonosának a **1072 Budapest, Akácfa u. 18. szám alatt** adják vissza.

A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a forgalmi ügyeleteken is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat a szolgálati helyen keresi és azt még nem szállították el az előírások szerint.

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

A tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél) bemutatása és egyszeri kezelési költség (egy előre váltott vonaljegy mindenkori ára) megfizetése szükséges.

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

X. Felelősségviselés szabályai

X. 1. Felelősségviselés a járművön

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

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetén a szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az élő állatot is – teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ezen az eseten kívül a Szolgáltató csak akkor felelős a jármű utasterébe vitt tárgyaknak (kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatnak) a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta. A Szolgáltató nem felel az utasnál lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat

szállításkor a tevékenységi körén kívüli okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért, csomagjáért vagy élő állatáért.

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

X. 2. Felelősségviselés a megállóhelyen

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

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

X. 3. Felelősségviselés alóli mentesülés

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

X. 4. Az utas felelőssége

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

X. 5. Egyéb felelősségre vonatkozó szabályok

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

XI. Adatvédelem

A BKK személyes adatkezelésének részleteiről a BKK [honlapján](#) tájékozódhatnak az Ügyfeleink.