



BUDAPESTI  
KÖZLEKEDÉSI  
KÖZPONT

# A BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI KÖZPONT ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: ~~2020. március 1-jétől~~ 2021. ...

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

**az Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság**  
**PIUF/~~22047-1/2020/...../2021~~-ITM számú, valamint**  
**a Vasúti Igazgatási Szerv**  
**PIUF/~~22051-1/2020/...../2021~~-ITM számú 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  
fax: +36 30 774 1001  
web: [www.bkk.hu](http://www.bkk.hu)  
e-mail: [bkk@bkk.hu](mailto: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.

**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.

## Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	5
I. Általános rész.....	5
I. 1. Jogi háttér.....	5
I. 2. Fogalomtár.....	6
I. 3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása.....	12
I. 4. A BKK tevékenysége, a BKK és a Szolgáltatók kapcsolata.....	12
II. Díj ellenében végzett személyszállítási közszolgáltatások.....	13
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének feltételei (Utazási feltételek).....	13
III. 1. Utazáshoz való jog.....	13
III. 2. A hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés létrejötte.....	14
III. 3. A hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés hatályba lépése.....	15
III. 4. A hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés és a személyszállítási szerződés megszűnése.....	15
III. 5. Magatartási szabályok.....	15
III. 6. Egyes közösségi közlekedési ágazatokra vonatkozó kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok.....	16
III. 6. 1 HÉV.....	17
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 BKK Telebusz.....	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.....	22
IV. 3..... Biztonságtechnikai megfigyelési jogosultság és adatkezelés és érintetti joggyakorlás.....	23
IV. 4..... Kép- és hangfelvétel készítése.....	25
IV. 5. A BKK utasokkal történő kapcsolattartás szempontjából fontosabb szervezeteinek elérhetőségei.....	25
V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos szabályok.....	26
V. 1. A jegyek, bérletek, a bérletigazolványok típusai.....	26
V. 1. 1 Jegyek.....	27
V. 1. 2 Bérletek.....	30
V. 1. 3 Arcképes igazolványhoz kötött jegyekhez és bérletekhez használható igazolványok.....	31
V. 2. Jegy- és bérletvásárlás, -érvényesítés, kezelés, visszaválthatóság, csere.....	36
V. 2. 1 Jegy- és bérletvásárlás.....	36
V. 2. 2 Jegyek érvényesítése, jegyek és bérletek kezelése.....	38
V. 2. 3 Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje.....	39
V. 3. Jegyellenőrzés.....	43
V. 4. Pótdíjazás, méltányosság.....	46
V. 4. 1 Pótdíjazás.....	46
V. 4. 2 A pótdíj rendezésére irányuló megkeresések kezelése.....	50
VI. A felek jogai és kötelezettségei.....	51
VII. A kézipoggyász, élő állat, egyebek szállításának szabályai.....	52
VII. 1. Kézipoggyász szállítás.....	52
VII. 2. Fogyatékos személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközének szállítás.....	52
VII. 3. Élő állat szállítás.....	53
VII. 4. Kerékpár szállítás.....	53
VII. 4. 1 HÉV.....	54
VII. 4. 2 HÉV-pótló autóbusz.....	54

VII. 4. 3 Fogaskerekű (60-as villamos).....	54
VII. 4. 4 Dunai menetrend szerinti hajós személyszállítás.....	54
VII. 4. 5 Villamos, autóbusz, trolibusz és BKK Telebusz.....	54
VII. 4. 6 Metró.....	54
VII. 4. 7 Dunai menetrend szerinti komp.....	54
VIII. A panaszok bejelentésének és kezelésének szabályai.....	54
IX. Talált tárgyak kezelése.....	57
X. Felelősségviselés szabályai.....	58
X. 1. Felelősségviselés a járművön.....	58
X. 2. Felelősségviselés a megállóhelyen.....	58
X. 3. Felelősségviselés alóli mentesülés.....	59
X. 4. Az utas felelőssége.....	59
X. 5. Egyéb felelősségre vonatkozó szabályok.....	59
XI. Adatvédelem.....	59

## 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

~~A BKK működésére~~ 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 2007. október 23-i, 1371/2007/EK európai parlamenti és a 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~~ 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 ~~rendeletirányelv~~ 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.);
- ~~a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény~~ az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló 2020. évi CXLV. törvény (a továbbiakban: Mobiltv);
- ~~a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló törvény végrehajtásáról szóló 356/2012. (XII. 13.)~~ 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 85/2007. (IV. 25.) 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 veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedések második üteméről szóló 484/2020. (XI. 10.) Korm. 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 minisztériummal és a Fővárosi Önkormányzattal kötött megállapodások (a továbbiakban: Agglomerációs megállapodások);
- 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 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, útlevel vagy kártya formátumú vezetői engedély) nélkül használható, az egyetlen átruházható bérletfajta.

**Bejárat ellenőrzés:** jegyellenőrök, —HÉV jegyellenőrök— és/vagy —a szerződött— partner munkavállalói jegyellenőrzésre jogosult személyek által a metróállomások, valamint egyes HÉV-állomások bejáratainál (a peronzárvonalon belül), 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 (a peronzárvonalon belül), melynek során az utazási jogosultságot ellenőrzik.

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

**Bérletigazolvány:** érvényességi idővel rendelkező arcképes igazolvány bérlet vagy igazolványhoz kötött napijegy típusú jegy használatához. A bérletek (az arckép nélküli bérlet kivételével) csak bérletigazolvánnyal használhatók. (Teljes árú bérletek bérletigazolvány helyett esetében a személyi igazolványigazolvánnyal, útlevél, útlevéllel tartózkodási engedély okmány vagy kártya formátumú gépjárművezetői engedély, engedéllyel is) használhatók. Tanulók, tanulóknak esetében a Diákigazolvány szolgál bérletigazolvánnyal szolgát. Egy bérleten a használható igazolványok közül csak egy igazolvány számát lehet feltüntetni. Az utazás idején a bérlettel használt igazolványnak érvényesnek kell lennie (ez alól a kivételek jelen Üzletszabályzatban szerepelnek), azt az utasnak az utazás teljes tartama alatt magánál kell tartani és ellenőrzéskor kérésre felmutatni.

**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 (teljes árú bérlet esetében bérletigazolvány, személyi igazolvány, útlevél vagy kártya formátumú vezetői engedély egyikével), tanulók esetében diákigazolvánnyal együtt használható.

**Bevételt biztosítási segéd munkatárs:** olyan jegyellenőrzésre jogosult személy, aki a BKK-jegyellenőrrel együtt végzi munkáját, hozzá hasonlóan pótdíjazást is végezhet, de pénzt nem kezelhet.

**BKK-jegyellenőr:** a közreműködő alkalmazásában álló, de a BKK nevében eljáró, jegy- és bérletellenőrzésre jogosult munkavállaló, aki pótdíjazásra is jogosult.

**BKK szolgáltatói területe:** Budapest és a vonzáskörzetébe tartozó azon települések, amelyek területén a BKK személyszállítási közszolgáltatást rendel meg vagy közlekedésszervezői technológiai feladatokat lát el.

**BKK Telebusz:** a Sztv.-ben igényvezérelt személyszállítási szolgáltatásnak nevezett, a szolgáltató által közszolgáltatási szerződés vagy járat engedély alapján végzett, a BKK által információtechnológiai eszközök alkalmazásával szervezett, változó útvonalon vagy változó időrendben, vagy változó útvonalon és változó időrendben közlekedő autóbuzsós személyszállítási szolgáltatás.

**Csökkent mozgásképeségű személy:** bármely személy, akinek mozgásképesége 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 papír, vagy kártya formátumban bocsátott ki, ideértve az oktatási intézmény által az igazolványrendelet melléklete szerinti diákigazolvány helyett kiadott igazolványt is (amely 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnal 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, amely jelen Üzletszabályzat mellékletét is képezi.

**Elektronikus utazási okmány:** utazási jogosultság megjelenítésére szolgáló, a személyszállítási szerződés és hálózat-rendelkezésre 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 fel- és leszállás céljából csak BKK Telebusz járműve áll meg.

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

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

**Helyszíni pótdíj:** a Díjszabásban meghatározott, az alappótdíj összegénél alacsonyabb összegű pótdíjrendezési mód, amelynek helyszíni megfizetése esetén a ~~BKK jegyellenőr, HÉV-jegyellenőr~~ pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy pótdíjelismervényt állít ki és ad át az utasnak, illetve amelyet az utas ~~két munkanapon~~ Díjszabásban meghatározott határidőn belül a BKK által kijelölt helyen is 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 vasúti személyszállítási közszolgáltatás, amellyel kapcsolatban a közlekedésszervező közlekedésszervezői-technológiai feladatokat lát el.

**HÉV-jegyellenőr:** a BKK nevében eljáró, de a közreműködő alkalmazásában álló, a HÉV-en jegy- és bérletellenőrzésre jogosult, illetve jegyértékesítést végző munkavállaló, aki pótdíjazásra is jogosult.

**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.

**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.

**Jegyellenőr:** a BKK jegyellenőr és a bevételbiztosítási segédmunkatárs összefoglaló megnevezése.

**Jegyellenőrzésre jogosult személy:** a jegyellenőrök, HÉV-jegyellenőrök, járművezetők és a szerződött partner munkavállalóinak összefoglaló megnevezése 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 – kitűzőjük azonosítja.



**Jegyérvényesítés:** papír alapú jegy jegyérvényesítő készülékkel, vonaljegy típusú elektronikus utazási okmány mobiljegy-alkalmazással történő érvényesítése.

**Jegy- és bérletkezelés:** elektronikus utazási okmány ellenőrzéséhez mobiljegy-alkalmazással történő kezelése.

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

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

**Kisméretű kerékpár:** legfeljebb 41 cm (16”, azaz hüvelyk, illetve inch, coll) külső kerékátmérőjű – a kereskedelembe kapható tömeg- és mérethatárokát át nem lépő – kerékpár, valamint a roller és összecukott roller, utóbbi kettő a kormány figyelembe-vétele nélkül a 100 x 100 x 20 cm befoglaló méreten belül.

**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 Agglomerációs megállapodások 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:** menetdíjbevételek-beszédés, 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.

**Közreműködő:** a közlekedésszervező a Kijelölő rendeletben és a Keretmegállapodásban meghatározott feladatok teljesítésébe jogosult a Kijelölő rendeletben és a Keretmegállapodásban meghatározott módon és mértékben közreműködőt bevonni. Az Üzletszabályzat I.4. pontjában nevesített feladatok esetében, ahol jelen Üzletszabályzat BKK-t említ, ott a vonatkozó érvényes és hatályos szerződések szerint a BKK érdekében eljáró közreműködőt is érteni kell.

**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, amely ha

**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 5560 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-alkalmazás:** folyamatos, online adatkapcsolatban működtetett, az elektronikus utazási okmányok 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 elektronikus utazási okmány 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).

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

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

**Peronzárvonat:** egyes metró-, HÉV-, illetve autóbusz-, trolibusz és villamosállomásokon vagy megállóhelyeken felfestett vonal, ennek hiányában a jegyértékesítő 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. A pótdíj késedelmes megfizetése esetén – azon felül – a Díjszabásban meghatározott késedelmi díjat és külön eljárás díjat is meg kell fizetni.

**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.

**Segítő kutya:** a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs, rehabilitációs feladatokat ellátó, állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátott kutya.

**Szakaszhatár:** az egyes jegy- és bérletfajtákra vonatkozóan a ~~jelen Üzletszabályzat Díjszabásiban~~ mellékletében 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 trolibuszsal, autóbusszal, illetve vízi járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.

~~**Szerződött partner munkavállalói:** A BKK-val és/vagy a közreműködővel szerződésben álló vállalkozó által foglalkoztatott, korlátozott jegyellenőrzési jogkörrel felruházott munkavállalók, akik a járművezetőhöz hasonlóan pótdíjazásra nem jogosultak.~~

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

**Talált tárgy:** a 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 szolgáló dokumentum, amely jegy, bérlet vagy egyéb, a személyszállítási szerződést és hálózat-rendelkezésrebocsátási 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.

**Úrjegy:** jegyellenőrzésre jogosult személy a HÉV-jegyellenőr a vonaton HÉV-en történő jegyváltáskor állíthatja ki. Az úrjegyen ~~vonaljegy (de csak az adott viszonylaton történő utazásra), teljes árú, 50% vagy 90% kedvezményű érvényes vonaljegy,~~ vagy bármilyen, HÉV-díjszabás szerinti HÉV kiegészítő menetjegy ~~adható kiadható,~~ de egyszerre csak egy jegyfajtára. A HÉV-jegyellenőr jegyellenőrzésre jogosult személy minden olyan esetben kiállíthatja, amikor a rendelkezésére álló jegyekből az utast nem tudja kiszolgálni. Az úrjegy egy vagy több személy egyszeri utazására is kiállítható.

**Vágányzár:** kötőpályás 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 (~~szám, betű, vagy név~~) 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, lehet egy felszállásra jogosító vagy átszállójegy, 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 (<http://www.bkk.hu>) (<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 Agglomerációs megállapodások 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 autóbuszvonalat 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-rendelkezésre bocsátási szolgáltatást nyújt.

~~A BKK a Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zártkörűen Működő Részvénytársaságot (a továbbiakban: BKÜ) nevében és megbízásából eljáró közreműködőként bevonja a jegy- és bérletértékesítés, a jegy- és bérletellenőrzés, a pótdíjazás, az utastájékoztatás, az ügyfélszolgálati feladatok végzésébe.~~

A BKK a Budapesti Önkormányzati Követeléskezelő Kft.-t (a továbbiakban: BÖK) nevében és megbízásából eljáró közreműködőként bevonja a követeléskezelési feladatok végzésébe.

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

- A hálózat-rendelkezésre bocsátási 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-rendelkezésre bocsátási szerződés részét képezi. Kivéve, ha a jelen Üzletszabályzat valamely rendelkezése kifejezetten olyan utalást tartalmaz, miszerint az Üzletszabályzatban szereplő adott rendelkezés az utas és a Szolgáltató közötti jogviszony, a személyszállítási szerződés részét képezi

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 szerződésszegésekért, 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-rendelkezésrebocsátási szerződésre vonatkozó feltételeket, az utasok és a BKK jogait és kötelezettségeit tartalmazza teljes-körűen.

## II. Díj ellenében végzett személyszállítási közszolgáltatások

A BKK az utasok számára kizárólag személyszállítási közszolgáltatásokhoz kapcsolódóan nyújt hálózat-rendelkezésrebocsátási 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 annak mellékletét képező 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-rendelkezésrebocsátási, 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-rendelkezésrebocsátási 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 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),
- botránnyosan viselkedik, magatartásával, tevékenységével vagy más módon zavarja a többi utast,
- magatartásával, tevékenységével vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerével vagy italával mások ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt, illetve kísérel meg bevinni,

- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált (felszólításra vagy ellenőrzéskor történő jegyváltás: V.1.1. fejezet szerint a ~~hív~~ jegyellenőrnél/jegyellenőrzésre jogosult személlynél történő vásárlás, továbbá V.2.1. fejezet 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 hópapír 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 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. fejezet szerint a ~~hív~~ jegyellenőrnél/jegyellenőrzésre jogosult személlynél történő vásárlás, továbbá V.2.1. fejezet 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 megszűnik,

- 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);
- 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 ~~az indításjelző megszólalása után fel- vagy leszállni, és az ajtók záródását akadályozni. Azokon a járműveken, amelyekre leszállásjelzőket szereltek, a leszállási szándékot időben jelezni kell.~~

~~Tilos a járműveken, valamint a metróhálózat, a HÉV és a fogaskerekű az utasforgalmi területein 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. Kivételek 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, kinyúlani vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni, kitarítani,
- fagylalozni,
- a hajójáratok kivételével ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni,

- rádiót vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni, egykerékűzni, 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 a hajóhídra lépni, valamint az úszóművön (pontonon) utasforgalmi területen tartózkodni, a hajó kikötése után kerékpározni,
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt, a vészféket vagy az ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegyérvényesítő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni, az elektronikus utazási okmány érvényesítéséhez kihelyezett kódot 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 megállóban, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállóban, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni.

A 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 játszótéren, továbbá a játszótérek 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 igénybevételének 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 szolgáltatot 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 ~~azonos útvonalon~~ – 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 utastájékoztatási rendszerein keresztül a IV. fejezet előírásai szerint tájékoztatni kell.

### III. 6. 7 BKK Telebusz

A BKK megrendelésében a Szolgáltató egy teljes viszonylatot vagy annak egyik végállomását is magában foglaló szakaszát teljes üzemidőben vagy csak az üzemidő egy részében – a tömegközlekedési igények gazdaságos kiszolgálása érdekében – igényvezérelt személyszállítási szolgáltatással is elláthatja, mely a BKK Telebusz elnevezést kapta. ~~A szolgáltatást telefonos rendeléssel előzetes regisztrációt követően lehet igénybe venni. A szolgáltatást a BKK Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255) lehet megrendelni.~~

#### BKK Telebusz megrendelése

Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás megrendelése a BKK Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255), illetve a BKK online igénybejelentő rendszeren (<https://telebusz.bkk.hu/>) keresztül lehetséges. Mindkét esetben a megrendelés előzetes regisztrációhoz kötött. A szolgáltatást a BKK Telebusz 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.

#### **BKK Telebusz a teljes viszonylaton**

Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatást a teljes üzemidőben vagy az üzemidő azon egy részében, amikor a viszonylat teljes hosszára kiterjed, a BKK Telebusz menetrendben tervezett indulási időpontjánál legalább 30 perccel korábban szükséges megrendelni. 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~~megrendelt utazási szándék irányul.

### **BKK Telebusz a viszonylat egy szakaszán**

~~Ha az~~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, ~~akkor a viszonylat igényvezérelt szakaszán megkezdett utazáskor a telefonszám hívásával, a menetrendben tervezett indulási időpontot megelőzően legalább 30 perccel szükséges a szolgáltatást megrendelni.~~ 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 BKK Telebusz 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~~megrendelt utazási szándék irányul.

### **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 közlekedtetgethet. A nosztalgiajáratok kizárólag a Díjszabásban meghatározott jegyekkel, bérletekkel, 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. A nosztalgiajábérlettel rendelkező utasoknak is kötelező a végállomáson a járműről leszállni, azon folyamatosan utazni tilos.

## **IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok**

### **IV. 1. Utastájékoztatás**

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatokat a BKK látja el. Ennek keretében tájékoztatja az utasokat a jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról. ~~Arról~~Gondoskodik arról is gondoskodik, hogy azok az információk 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 nyomtatott formában tájékoztatja a megállóhelyeken, továbbá szereződött szolgáltatói partnere, a BKV Zrt. révén a metróállomásokon és a közforgalmú dunai hajókikötőkben tájékoztatja. Ezenkívül a hálózat felépítésével és a járatokkal, kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) hálózat felépítésével és a kötöttpályás átszállási lehetőségekkel összefüggő, továbbá mint jegy és bérletértékesítő a jegy és bérletrendszer felépítésével, a jegyek és bérletek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást a BKK nyomtatott formában a jelen Üzletszabályzat 2. sz. mellékletében felsorolt tájékoztató pontokon 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-is.

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 ([www.bkk.hu](http://www.bkk.hu))(<https://bkk.hu/>),
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Ügyfélközpontokban (ideértve a repülőtéri ügyfélszolgálatokat is),
- a BKK FUTÁR mobilalkalmazáson,
- a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálat (volt FŐVINFORM) honlapján ([www.bkk.hu/bkkinfo](http://www.bkk.hu/bkkinfo) vagy [www.fovinform.hu](http://www.fovinform.hu)) és mobilalkalmazásban (<https://bkk.hu/bkk-info/> vagy <https://kozut.bkkinfo.hu/>),
- információs táblákon,
- a BKK által üzemeltetett FUTÁR elektronikus kijelzővel felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, illetve FUTÁR monitorral felszerelt állomásokon vagy azok csomópontján elhelyezett környezeti terekben,
- egyéb médiainformációkon keresztül.

b) szóbeli tájékoztatás:

- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255),
- a BKK Ügyfélközpontokban (ideértve a repülőtéri ügyfélszolgálatokat is).

c) hangos utastájékoztatás:

- a járműveken található hangosbemondókon keresztül,
- hangosítással felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, valamint
- a metró- és HÉV-állomásokon (ahol ~~erre alkalmasak a feltételek~~ a Szolgáltató biztosítja a technikai feltételeket) a BKK és a vasúti társaság – közöttük lévő szerződés alapján – együttesen végez utastájékoztatást a BKK által előzetesen ~~megadott és meghatározott~~ 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 Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban, 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 nyomtatott táblával vagy~~ elektronikus kijelzővel vagy táblával,
- ~~belül statikus eszközzel vagy~~ elektronikus kijelzővel vagy ennek hiányában, illetve üzemképtelenség esetén táblával a járatszám-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 előre közzé teszi az érvénybe lépés előtt, míg az autóbusz és trolibusz esetében a tervezett és menetrendesített változást megelőzően teszi közzé),
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán, ügyfélközpontjain és ügyfélszolgálatain keresztül,
- a BKK kérésre tájékoztatást nyújt a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a vasúti szolgáltatások elérhetőségéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről, valamint tájékoztatják a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket a vonat felszereltségéről.

### **A megállóhelyek, fel- és leszállópontok neveivel kapcsolatos tájékoztatás**

- a fixen telepített megállóhelyeken, vagy fel- és leszállópontokon,
- a járműveken a statikus vagy az elektronikus vagy a statikus utastájékoztató eszközökön,
- a BKK honlapján,
- a BKK FUTAR mobilalkalmazáson,
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjain keresztül.

### **A tájékozdást 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 FUTAR mobilalkalmazáson,
- a BKK Infón (honlapon, mobilalkalmazáson),
- valamint a bkk.hu weboldalán egyaránt.

**Az ügyfélközpontok, a Központi Ügyfélszolgálat és a jegy- és bérletpénztárak (ideértve a szerződött partnerek) nyitvatartási idejéről az információ a BKK honlapján érhető el.**

### **A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni**

- a BKK honlapján,
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban,
- a BKK Telefonos Ügyfélszolgálatán lehetséges.

### **Az utazási feltételek teljes terjedelmükben megtekinthetők**

- a BKK Üzletszabályzatában,
- a Szolgáltatók üzletszabályzataiban,
- a BKK honlapján,
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban.

### **Az utazási feltételek kivonata megtalálható**

- a járműveken vagy a metróhálózat állomásain,

### **A BKK Üzletszabályzata megtekinthető**

- a BKK honlapján,
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban,
- a BKK jegy- és bérletpénztáraiban.

### **A Szolgáltatók üzletszabályzatai**

- a Szolgáltatók saját honlapján érhető el.

Rendkívüli helyzetekben a forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállóknban, 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~~ honlapján (<https://bkk.hu/menetrend-utazastervezes/>) 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 honlapján 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 szándékozókot 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 autóbusszal is történik pótlás.

A BKK a pótlást Budapesten az akadály felismerése után legkésőbb 15 percen belül elkezd 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 járatral 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 percet meghaladó késéséről, ideértve a honlapon elérhető menetrendben meghirdetett csatlakozási lehetőségek elmaradását, valamint annak okáról és időtartamáról késésigazolás kerül kiadásra az alábbiak szerint.

A késésigazolást az utas a BKK-tól igényelheti

- személyesen, a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban,
- telefonon,
- faxon,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

A késésigazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

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

A kiállított késésigazolást a BKK Központi Ügyfélszolgálatán lehet átvenni személyesen, vagy postán küldik el az utas részére, amelyet az utas egy éven belül igényelhet. A BKK FUTÁR utazástervező által ajánlott útvonal járatai közötti átszállási lehetőség nem minősül meghirdetett csatlakozási lehetőségnek.

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

~~A vasút, trolibusz, autóbusz és hajóállomáson, illetve a tulajdonában vagy jogszerű használatában álló helyen vagy közforgalom számára nyitva álló helyen, a jegy- és bérletértékesítő berendezéseken, a megállóhelyen, kikötőben valamint a vasúti pályahálózaton, a személyszállítási szolgáltatás céljára alkalmazott járművek (személyszállító vasúti járművek, a trolibuszok, az autóbuszok és a hajók, kompok belterében). Az Sztv. alapján a személyszállítási közszolgáltatást végző szolgáltató és a BKK mint közlekedésszervező, vasút-, trolibusz-, autóbusz-, hajóállomás vagy megállóhely, kikötő üzemeltetője mint adatkezelők (a továbbiakban **Adatkezelő vagy Adatkezelők**) a szolgáltatással összefüggésben a járművek/járműveinek, a terület/területén található berendezések, eszközök, továbbá az utasok/berendezéseknek, eszközöknek, az utasoknak, valamint a szolgáltató munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és ~~vagyonát/árgyaika~~ nemzeti vagyon védelme céljából a BKK valamint a szolgáltató jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül kizárólag az Sztv.-ben meghatározott feltételekkel folytathat megfigyelést-folytatni, illetve a megfigyelés során, készíthet rögzített képfelvételt készíteni, valamint a készített képfelvételt kezelni és kezelheti a rögzített képfelvételeket.~~

**Amennyiben a járműveken található kamerafelvételekről van szó, akkor a járművek üzemeltetői mint önálló adatkezelők jogosultak megtekinteni a képfelvételeket.** Amennyiben a BKK tevékenységével, munkavállalójával összefüggésben érkezik bejelentés, de a képfelvételek és az azokat rögzítő berendezések a Szolgáltató(k) kezelésében vannak, a képfelvételek megtekintésére, lementésére a BKK-nak nincs lehetősége, a BKK felelőssége ilyen esetben a bejelentés továbbítására korlátozódik, figyelemmel az Üzletszabályzat VIII. pontjában foglalt panaszkezelési szabályokra. Az Ügyfél az érintetti joggyakorlás során érintetti kérelmét a Szolgáltató részére közvetlenül is be tudja nyújtani.

Az Adatkezelő a képfelvételt a tulajdonában vagy jogszerű használatában álló területen, a közforgalom számára nyitva álló helyen, a vasúti pályahálózaton, személyszállítási szolgáltatás céljára alkalmazott járművein, valamint a jegy- és bérletértékesítő berendezéseken készíthet.

~~Elektronikus~~ Az Adatkezelő az elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén alkalmazásáról köteles – a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon, valamint az idegen nyelvűek számára is értelmezhető módon – a BKK illetve a szolgáltató köteles

- a) a vasút-, a hajó-, a trolibusz- és az autóbusz-állomás- és megállóhely-bejáratánál,
- b) a személyszállító vasúti járműre, hajóra, trolibuszra és az autóbuszra való felszállásra szolgáló peronoknál, valamint
- e) a személyszállító vasúti járművön, hajón, trolibuszon és az autóbuszon,
- d) jegy- és bérletértékesítő-berendezésén

– figyelemfelhívó jelzést, továbbá a személyes adatok kezeléséről tájékoztatást elhelyezni. A BKK Zrt. Üzletszabályzatában és honlapján (<https://bkk.hu/magunkrol/adatkezesi-tajekoztatok/>) hozzáférhetővé teszi a személyes adatok kezeléséről szóló tájékoztatást.

Nem alkalmazható elektronikus megfigyelőrendszerKépfelvétel nem készíthető olyan helyen, ahol a megfigyelés az az emberi méltóságot sértheti, így különösen mosdóban, illemhelyen.

A rögzített képfelvételt felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 16. napon törölni kell, ha annak felhasználására bírósági vagy hatósági eljárásban nem kerül sor.

Akinek jogát vagy jogos érdekét a képfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 15 napon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy a képfelvételt annak kezelője ne törölje a 16 napos megőrzési idő alatt.

Bíróság vagy hatóság megkeresésére a rögzített képfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. Ha a megkeresésre attól számított 30 napon belül, hogy a törlés mellőzését kérték, nem kerül sor, a rögzített képfelvételt törölni kell.

A szolgáltató vagy a BKK a jelen fejezetben meghatározott célból Az Adatkezelő megkeresés esetén a képfelvételt haladéktalanul megküldi a bíróság vagy hatóság részére.

Az Adatkezelő a készített képfelvételt felhasználhatja:

- a szolgáltatását igénybe vevő személyeket;
- a működtetésében lévő berendezések használóit,
- a Szolgáltatószolgáltató munkavállalóit, megbízottjait és

a kezelésében lévő területeken tartózkodó személyeket, illetve poggyászaikat, a járműveket, berendezéseket és felszereléseket ért balesetek, káresetek körülményeinek, továbbá a szolgáltatónál vagy a BKK-nál tett panaszbejelentések kivizsgálásához. Ezen A fenti vizsgálat idejére, de legfeljebb a képfelvétel rögzítésének időpontját követő 4560 napra a szolgáltató, illetve a BKK az Adatkezelő mentesül a törlési kötelezettség alól, feltéve hogy az eseményt a meghatározott határidőn belül részére bejelentették, vagy arról más módon tudomást szerzett. A vizsgálatra felhasznált képfelvételt a vizsgálat és az annak eredményeként tett intézkedések, illetve lehetséges további jogorvoslati eljárás esetén az azt lezáró határozat - ideértve a bírósági eljárást is - véglegessé válását vagy jogerőre emelkedését követő 15. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell.

#### **Az érintett jogai az adatkezeléssel összefüggésben:**

**Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog:** az érintett jogosult az Adatkezelőtől tájékoztatást kapni, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e, és ha igen, jogosult, hogy ezen személyes adatokhoz (a képfelvételekhez) hozzáférjen.

**Törléshez való jog:** az érintett jogosult, hogy az Adatkezelőtől az adatainak törlését kérje, különösen: ha az adatkezelésre már nincs szükség abból a célból, amire az adatok eredetileg felvételre kerültek, vagy ha az adatkezelés jogellenes.

**Korlátozáshoz való jog:** az érintett kérheti az adatkezelés korlátozását, különösen ha az Adatkezelőnek már nincs szükség az adatokra az adatkezelési célhoz, de az érintett szeretné azokat felhasználni jogi igény előterjesztéséhez (törlés mellőzésének kérése és bírósági vagy hatósági megkeresés az adatok kiadásához). Az adatkezelés korlátozása esetén az Adatkezelő a képfelvételeket nem törli.

**Tiltakozáshoz való jog:** az érintett jogosult, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ilyen esetben az Adatkezelő egyedileg vizsgálja meg ezen tiltakozás jogszerűségét.

**Jogorvoslati joga:** az adatkezeléssel kapcsolatos jogai érvényesítése érdekében vagy amennyiben az Adatkezelő által kezelt adataival kapcsolatban bármilyen kérdése, kételye van, illetve adataival kapcsolatban felvilágosítást kér, panaszt kíván előterjeszteni vagy az előző pont szerinti valamely jogával kíván élni, ezt megteheti a BKK Üzletszabályzatában felsorolt elérhetőségeken.

#### **Bírósági eljárás kezdeményezése**



Az Érintett az Adatkezelő - adatkezelési műveletekkel összefüggésben ellen - bírósághoz fordulhat, ha megítélése szerint az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó a személyes adatait a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírások megsértésével kezeli.

A per elbírálása a törvényszék hatáskörébe tartozik. A per – az Érintett választása szerint – az Érintett lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes törvényszék előtt is megindítható. Ha az Érintett úgy véli, hogy adatait az Adatkezelő jogellenesen kezeli – az egyéb közigazgatási vagy bírósági jogorvoslatok sérelme nélkül –, Ön jogosult arra, hogy panaszt tegyen a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság (NAIH) (cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., e-mail: [ugyfelszolgalat@naih.hu](mailto:ugyfelszolgalat@naih.hu), telefon: +36 (1) 391-1400, fax: +36 (1) 391-1410, honlap: [www.naih.hu](http://www.naih.hu)) – különösen a szokásos tartózkodási helye, a munkahelye vagy a feltételezett jogsértés helye szerinti tagállamban –, ha megítélése szerint az Adatkezelő a jogainak az érvényesítését korlátozza vagy ezen jogainak érvényesítésére irányuló kérelmét elutasítja (vizsgálat kezdeményezése), valamint ha megítélése szerint személyes adatainak kezelése során az Adatkezelő, illetve az általa megbízott vagy rendelkezése alapján eljáró adatfeldolgozó megsérti a személyes adatok kezelésére vonatkozó, jogszabályban vagy az Európai Unió kötelező jogi aktusában meghatározott előírásokat (hatósági eljárás lefolytatásának kérelmezése).

#### **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, szinopszist.

A felvételkészítés 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 felvételkészítés a feszültség alatti pályán, a mozgólépcsőn utasforgalomban vagy a vezetőfülkében, stb.),
- összhangban van a biztonsági és vagyoni védelmi szempontokkal.

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

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

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni a –Ptk. képfelvételekre vonatkozó szabályaira, miszerint személyes adat (így különösen képfelvétel) az érintettek – jelen esetben a kép- és hangfelvételen szereplők – előzetes és kifejezett hozzájárulásával készíthetők és kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat –a vonatkozó adatvédelmi előírások szerint kell kezelnie. A készített képfelvételek jogszerűségéért és felhasználásáért a BKK minden felelősségét kizárja.

#### **IV. 35. A BKK utasokkal történő kapcsolattartás szempontjából fontosabb szervezeteinek elérhetőségei**

##### **Központi Ügyfélszolgálat**

Levelezési cím: 1241 Budapest Pf. 200

E-mail cím: [bkk@bkk.hu](mailto:bkk@bkk.hu)

Telefon: +36 1 3 255 255

Fax: +36 30 774 1004 | 235 1040

Jegykiadó automata menürendszeréből élőszóban.

Személyes ügyfélfogadás a BKK Központi Ügyfélszolgálatán:  
Budapest VII., Rumbach Sebestyén utca 19-21. (Rumbach Center irodaház földszint)

Talált tárgyakkal kapcsolatos ügyek:  
Budapest VII., Akácfa utca 18.

A rendszeresen felülvizsgált nyitvatartási időket a BKK a honlapján közzéteszi.

### **Ügyfélközpontok, jegy- és bérletpénztárak**

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

### **Követeléskezelés**

Levelezési cím: BKK Zrt. 1241 Budapest, Pf. 200, vagy BÖK Kft. 1550 Budapest Pf. 208.

E-mail cím: [potdijkezeles@bkk.hu](mailto:potdijkezeles@bkk.hu), [ugyfelszolgalat@bokkft.hu](mailto:ugyfelszolgalat@bokkft.hu)

Telefon: +36 1 3 255 255, + 36 1 4 520 005

A személyes pótdíjrendezési lehetőségek:

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

Személyes ügyfélfogadás a BÖK Kft. Ügyfélszolgálatán:

1134 Budapest, Angyalföldi út 5/b. 3. emelet 305.

## **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 igazolványnélküli igénybevétel jogkövetkezménye az utas számára az V. 4. pont szerinti pótdíjazás és az V. 4. 1 pont első bekezdésében, az ott írt feltételek bekövetkeztével 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 autóbusszáratot 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. Elektronikus utazási okmány használata esetében az utas kötelessége, hogy az utazás ideje alatt folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, bekapcsolt készülékkel rendelkezzen, ellenőrzés során azon jegyét, bérletét felmutassa. 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 környéki jegyek és bérletek, valamint
- a HÉV Budapesten kívüli szakaszain érvényes kiegészítő HÉV-menetjegyek és bérletek

díjait és alkalmazási feltételeit a BKK a honlapján közlésezi.

### V. 1. 1 Jegyek

Az egyes jegytípusok díjait és alkalmazási feltételeit a Díjszabás tartalmazza.

A papír alapú hetijegyzen az utas nevét vagy igazolványának számát fel kell tüntetni, és a vele használt igazolványt ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni. A hetijegy mindenek ellenére nem minősül bérletnek, így nem bemutatható a bérletbemutató eljárás keretében.

A napijegy típusú elektronikus utazási okmányok használata az V.1.3. fejezet szerinti arcképes igazolványhoz kötött.

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

A környéki helyközi vonaljegykedvezményes változatai a helyi közlekedésben nem vehetők igénybe.

A hologramos, vonaljegy típusú jegyek korlátozott ideig használhatók fel. Ezek a jegyek az alábbiak szerint használhatók fel (ráfizetés nélkül, az éjszakai járatokon is).

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

Az érvényességi idővel nem rendelkező elektronikus utazási okmányok a vásárlástól számított 2 évig használhatók fel. Az érvényességi idő feltüntetésével vásárolt elektronikus utazási okmányok a feltüntetett érvényességi időn belül használhatók fel utazásra.

Amennyiben egy viszonylat „A” megállójából egy irányba haladva a viszonylat „B” megállójába csak úgy lehet utazni, hogy a viszonylat „C” pontban lévő – az „A” és a „B” megálló közötti – végállomásán át kell szállni, akkor az egyszeri utazásra szóló jegyek érvényesek a végállomáson azonnali átszállás esetén is, azonban átszálláskor a másik jármű jegyértékesítő készülékén is érvényesíteni kell, mégpedig a jegy számháló nélküli 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 kiegészítő HÉV-menetjegy a feltüntetett napon megkezdett, útmegszakítás nélküli egyszeri, egyirányú utazásra érvényes a Budapest közigazgatási határán kívüli vonalszakaszokon. 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, utalványba stb. bejegyzí (pl. az ellátottak utazási utalványa

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

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 kiegészítő HÉV-menetjegy a HÉV-en az első jegyvizsgálat alkalmával a ~~HÉV-jegyellenőrzés~~ megjegyellenőrzésre jogosult személyénél is megváltható, megnevezve a felszállás helyét, amennyiben az utas olyan állomáson (megállóhelyen) száll fel, ahol jegyvásárlási lehetőség nincs. 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 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 nincs. 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.

### **Jegyérvényesítéssel kapcsolatos kiegészítő szabályok**

Aki vonaljegy típusú jeggyel utazik, annak minden egyes felszállásnál új jegyet kell érvényesítenie. A nyomdában készült átszállójegy esetében első alkalommal az egyik, második alkalommal a másik végén található számhálónál kell érvényesíteni. A hópapírra nyomtatott, és a sorszám alapján összefüggő, önálló jegyszelvények formájában kiadott átszállójegy esetében első alkalommal az egyes számú, második alkalommal a kettes számú jegyszelvényt kell érvényesíteni. Kivétel ez alól a metróvonalak közti átszállás (itt nem kell új jegyet érvényesíteni), a mindkét végén számhálóval ellátott átszállójegy használata (csak a második érvényesítés után kell új jegyszelvényt felhasználni) és a pótló járműre vagy arról a pótló viszonylat eredeti járművére átszállás.

A vonaljegy típusú jegyekkel az utazás nem szakítható meg. Nem tekinthető útmegszakításnak a fenti kivételek között említett metróvonalak közötti átszállás, az átszállójeggyel 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 visszafelé utazásnak. Körjárat esetében ugyanakkor a felszállási megálló (ideértve a fel- és leszállópontot is) túlutazása új jegy érvényesítése nélkül nem megengedett. Ugyancsak nem útmegszakítás a HÉV-jegyek használatának leírásánál említett, a menetrend sajátosságaiból eredő kényszerű átszállás.

Speciális eset a forgalmi, műszaki vagy egyéb okok – például tervezett felújítás – miatti pótlás, a BKK ez esetben is biztosítja az utazási lehetőséget. Tekintettel a pótlásra, 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 jegyértékesítő készülékén is érvényesíteni kell a jegy számháló nélküli végén. Olyankor, amikor egy viszonylat közbűlső részét kell pótolni, a második átszállás (az eredeti viszonylatra történő visszaszállás) után a már kétszer érvényesített jegyet nem lehet ismét érvényesíteni, így a két végén érvényesített jegyet érvényesnek tekintik. A mindkét végén számhálóval ellátott átszállójegyet ilyenkor nem kell ismét érvényesíteni, mivel a másik végén is olyan számhálóval rendelkezik, amelyet a pótlástól függetlenül korábbi átszálláskor már érvényesítettek, vagy egy későbbi átszálláskor érvényesíteni fognak. A két szelvényből álló átszállójegy esetén a pótolta járművön érvényesített jegyszelvényt a pótló jármű jegyértékesítő készülékén is érvényesíteni kell a szelvény számháló nélküli végén (vagy a pótló járműről a pótolta viszonylatra történő átszálláskor), míg a viszonylat közbűlső pótlásakor a második átszállás (az eredeti viszonylatra történő visszaszállás) esetén a jegyet nem kell újra érvényesíteni. A vonaljegy típusú elektronikus utazási okmányt pótlás miatti kényszerű átszállás esetén nem kell újra érvényesíteni, hanem az átszállás előtt már érvényesített jegyet kell ellenőrzés során felmutatni.

Azon esetekben, amikor egy vonal(szakasz) kiesésekor a pótlás nem terjed ki az érintett szakasz teljes hosszára, akkor a nem pótolta résszel párhuzamos menetrendszerű járatok pótló járatnak számítanak, de kizárólag a pótolta 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 is:**

### **Budapest Kártya**

A Budapest Kártya a ~~Budapesti Fesztivál és Turisztikai Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság~~ 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 alá kell írni, és az érvényesség kezdetét jelölni kell.

### **Repülőtéri buszjegy (vasúti jegyhez váltható a MÁV-START-nál)**

A repülőtéri buszjegy a MÁV-START 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-START pénztáraiban váltható. A repülőtéri autóbuszjal történő utazás a vasúti menetjegyes utazás folytatása vagy közvetlen előzménye, így annak iránya is megfelel a vasúti menetjegy irányának. Menettérti vasúti jegy esetén két repülőtéri buszjegyet lehet kiszolgálni a két külön irányra. Egy jegy is kiszolgálható, melynek iránya tetszőleges lehet, de az csak az előre megjelölt napon érvényes.

### **Volánbusz által értékesített környéki jegyek és bérletek**

A Volánbusz által értékesített környéki vonaljegyek és bérletek az agglomerációs autóbuszvonalak budapesti szakaszhatáron kívüli részein érvényesek, a helyszínen váltott vonaljegy e vonalak teljes szakaszán valamint valamennyi budapesti helyi vonalon is érvényes.

### **MÁV-HÉV Zrt. és szerződéses partnerei által értékesített HÉV jegyek és bérletek**

A MÁV-HÉV Zrt. és szerződéses partnerei által értékesített HÉV jegyek és bérletek a HÉV vonalak budapesti szakaszhatáron kívüli részein érvényesek, értékesítésükről és speciális felhasználási szabályaikról a [MÁV-HÉV Zrt. Üzletszabályzata](#) rendelkezik.

## 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 ~~kiadásában közreműködő~~ 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) teszi meg az utas által megadott adatok alapján. A megfelelő igazolvány, illetve igazolás azonosító számának megadása és az átvett értékikken 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 értékikknél kedvezőbb utazási lehetőségre (utazási kedvezményre, díjmentességre/ingyenes utazásra).

A természetes személyek részére forgalmazott teljes árú Budapest-bérletek 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 környéki tanuló- és nyugdíjasbérleteket a kedvezményrendelet alapján erre jogosultak használhatják.

A tanulók a kedvezményes környéki bérletet és a kedvezményes HÉV-bérletet csak a diákigazolványban feltüntetett lakóhely (tartózkodási hely) és az oktatási intézmény vagy a gyakorlati foglalkozás közötti utazásra vehetik igénybe. Ha a gyakorlati foglalkozás helyszíne az oktatási intézmény székhelyével nem azonos, a bérletkedvezmény az iskola által kiadott igazolás alapján igényelhető erre a viszonylatra. Ha a jogosultság viszonylata az oktatás helyének ideiglenes változása miatt a diákigazolványból nem állapítható meg, azt a tanuló/hallgató az oktatási intézmény által kiadott és az ideiglenes változás időtartamára érvényes külön igazolással pótolhatja.

A fogyatékossgal élő személyek kedvezményes HÉV-bérletének megvásárlásakor a fogyatékos személy személyazonosító igazolványának vagy útlevelének (ennek hiányában – 14 éves kor alatt – diákigazolványa) számát kell megadni. Ellenőrzés során a kedvezmény igénybevételére jogosító igazolást vagy igazolványt is fel kell mutatni.

## 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
  - általános bérletigazolvány (árusítása 2020. március 1-jén megszűnt)
  - 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
- b) közoktatási tanuló bérletek
  - magyar közoktatási diákigazolvány
- c) felsőoktatási tanuló bérletek
  - diákigazolvány
  - 14 éves korig személyi igazolvány vagy útlevél
  - a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező 16 éven aluli külföldi diákok esetében útlevél vagy bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány
- d) nyugdíjas bérletek
  - nyugdíjas bérletigazolvány
- e) kisgyerekes bérlet
  - kisgyerekes bérletigazolvány
- f) álláskeresőknek szóló havi bérlet
  - a fővárosi kormányhivatal kerületi hivatalai által kiállított igazolás, valamint
    - személyi igazolvány
    - útlevél
    - kártya formátumú vezetői engedély
- g) napijegy típusú elektronikus utazási okmányok
  - általános bérletigazolvány
  - 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 bérletigazolványok kiállításának díját a Díjszabás határozza meg. A bérletigazolványok kiváltásához egy darab 1 évnél nem régebbi, 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).

Az általános bérletigazolvány csak teljes árú bérlethez használható, ~~2020. március 1-jétől az igazolvány árusítása megszűnt.~~ A korábban forgalomba hozott általános bérletigazolványoknál az igazolványon feltüntetett érvényességi idő 10 év, de az igazolvány érvényessége legkésőbb ~~2021. március 31-én lejár.~~ az igazolvány számának megadásával vásárolt bérletek érvényességi idejének végéig tart. Lejárt általános bérletigazolvánnyal az egyébként érvényes bérlet sem jogosít utazásra.

A bérletigazolvány csak papír alapú vagy kártya formátumú okmányként fogadható el, amit utazás során eredetiben kell felmutatni a jegyellenőrzést végző személynek. Elektronikus vagy digitalizált formában (alkalmazásban, fotóként, szkennelve, fénymásolatban stb.) nem fogadjuk el a bérletigazolványokat. 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 tárgyévet követő március 31-éig) terjed. Az utazási utalvány bemutatása esetén a határidő lejártá után az érvényességet ismételten igazolni kell, és a nyugdíjas-bérletigazolvány érvényességét meg kell hosszabbítani. Ellátottak utazási utalványa elvesztése esetén, amennyiben arról az utas igazolással rendelkezik, annak alapján (a tárgyévet követő március 31-éig) kerül kiállításra a nyugdíjas-bérletigazolvány ~~a honlapon elérhető tájékoztatóban megjelölt szolgálati helyen.~~
- 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, az utalvány megosztott használata esetén pedig a megosztásra való jogosultságot (házastárs, élettárs esetén a közös lakcímet és az életkort, míg a gyám és gyámolt, valamint a gondnok és gondokolt közötti megosztás esetén a gyámsági vagy gondnokolti viszonyt) is igazolni kell. ~~Az ügyfél személyesen kérheti nyugdíjas bérletigazolványa kiállítását, érvényességi idejének meghosszabbítását, de jogosultsága fentiek szerinti igazolásához a szükséges iratokat átadva ezzel más személyt is megbízhat (külön meghatalmazás nem szükséges).~~ A jegyellenőrzésre jogosult személy a nyugdíjas-bérletigazolvány és nyugdíjas 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, ~~2015. április 1-jétől pedig a fővárosi és megyei kormányhivatal (illetve ezek kerületi vagy járási hivatala) vagy 2015. április 1-től 2017. október 31-ig terjedő időszakban az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság és a kerületi vagy járási hivatalok~~ külön jogszabály alapján kiállított érvényes hatósági bizonyítványa, amennyiben azt nem vonták vissza.



Budapesti lakcímnek tekinthetők az alábbiak:

- budapesti állandó lakhely,
- budapesti tartózkodási hely (ideiglenes lakcím),
- lakcímként csak Budapest, vagy valamely kerület száma is szerepel (például kisgyerekekkel anyaotthonban 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 CSED, GYED, GYES vagy a GYET folyósítását megállapító határozatból a bérletigazolvány érvényességi idejének megállapításakor az alábbiakat kell figyelembe venni.~~

- ~~• Alapesetben a GYES a gyermek 3. életévének betöltéséig jár. Az ellátás megállapításakor nem lehet olyan konkrét időpontot megjelölni, ameddig az ellátást minden körülmények között folyósítják. A kisgyerekes bérletre a jogosultság határidejét a gyermek születési dátumából kell meghatározni, mely adat a megállapító határozatban szerepel. Az igazolvány érvényességének legkésőbbi időpontját a születési dátumhoz 3 évet hozzáadva és 1 napot levonva kapjuk meg. (Például egy 2006. április 20-án született gyermek után 2009. április 19-ét kell figyelembe venni.)~~
- ~~• Kiskorúak esetében a jogosultság a tanköteleesség válás évének végéig állapítható meg. Például ha 2009-ben válnak tanköteleessé a gyermekek, akkor 2009. december 31-éig. (A gyermek az iskolába lépéshez szükséges fejlettséget legkorábban abban a naptári évben érheti el, amelyikben a hatodik életévét augusztus 31-éig betölti, legkésőbb pedig abban a naptári évben, amelyikben a nyolcadik életévét augusztus 31. után tölti be.)~~
- ~~• Tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermek esetében a gyermek 10. életévének betöltéséig jár a GYES. Ha a megállapító határozat tartalmazza a betegséget, illetve fogyatékossgot, akkor ez a határidő az irányadó.~~
- ~~• A gyermeknevelési támogatásra (GYET) a jogosultság három vagy több kiskorú gyermek esetében állapítható meg, a támogatás a legfiatalabb gyermek 3. életévének betöltésétől a 8. életévének betöltéséig jár.~~
- ~~• A gyermekgondozási díj (GYED) legfeljebb a gyermek 2. életévének betöltéséig jár.~~
- ~~• A csecsemőgondozási díj (CSED) a szülési szabadságnak megfelelő időtartamra, 24 hétre (168 nap) jár.~~

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

~~A kisgyerekes-bérletigazolvány annak lejáratát követően, ha az abban használt, kisgyerekeseknek szóló 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. Az utasnak rendelkeznie kell a bérlet használata során az igazolással is.

### **Diákigazolvány és kedvezményes helyi tanuló-bérlet használata**

A kedvezményes tanuló-bérlet igénybevételére jogosultakat és a kedvezmény mértékét a kedvezményrendelet és a menetdíj-támogatási rendelet, valamint ezek figyelembevételével a Díjszabás határozza meg. A Díjszabás a budapesti helyi személyszállítási közszolgáltatásban megkülönbözteti a *Budapest-bérlet közoktatásban tanulóknak* és a *Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulóknak* nevű bérleteket, míg a környéki helyi tanuló-bérlet egységes. A közoktatási bérletet a közoktatásban tanulók használhatják magyar közoktatási Diákigazolvánnyal, míg a felsőoktatási bérletet és a környéki helyi

tanulóbérletet a kedvezményrendelet és a menetdíj-támogatási rendelet alapján a helyi közlekedésben tanulóbérlet-kedvezményre jogosult valamennyi személy egyaránt használhatja.

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

- ~~• tanévre, illetve a tanév II. félévére érvényesített diákigazolványnál a tárgyév októberi,~~

- ~~• a tanév I. félévére érvényesített diákigazolványnál a tárgyév márciusi~~

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

~~Mindezek alapján a fentiek szerinti határidők a~~ tanulóbérlet valamennyi típusára ~~az alábbiak szerint vonatkoznak:~~

~~a tanuló utazási kedvezménytípusa legkésőbb~~

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

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

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

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.

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

- Érvényes magyar közoktatási diákigazolvány: az érvényesítő matrica nélkül is érvényes magyar diákigazolvány és a közoktatási (tanévre kiadott) matricával érvényesített magyar diákigazolvány. A diákigazolvány az érvényesítő matrica nélkül csak azon tanévet követő október 31. napjáig érvényes, amelyik tanévben a tanuló a tanköteles kor felső határát betölti. E feltételekkel a diákigazolvány érvényesítő matrica nélkül abban az esetben használható még október 31-ét követően is a havi bérlet érvényességi idejének végéig (vagy ennél hosszabb érvényességi idővel rendelkező bérlettípusnál legkésőbb december 1-jén 02:00 óráig), ha a bérletet legkésőbb októberi kezdődátummal látták el. A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező jogosult személy is a magyar közoktatási diákigazolvány kiváltásával használhatja.
- A diákigazolvánnyal nem rendelkezők számára a közoktatási intézmény által diákigazolvány helyett kiadott, az igazolványrendelet mellékletében meghatározott érvényes igazolás. Ha a külföldi közoktatási intézményben tanulók igazolásán csak a „külföldi intézményben tanul” bejegyzés szerepel (vagyis nem állapítható meg, hogy az intézmény valóban közoktatási intézmény), a „Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulóknak” nevű bérletet használhatják. Iskolalátogatási igazolással nem igazolható a kedvezményre való jogosultság.

A Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulónak nevű bérlet és környéki helyi tanulóbérlet használatára jogosult

- A gyermek iskolai tanulmányai megkezdésétől 14. életéve betöltéséig.
- Az oktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója, hallgatója.
- Szátv. alapján a szomszédos állam alap-, közép- vagy felsőfokú oktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója, hallgatója.
- Az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki olyan alap-, közép- vagy felsőfokú oktatási intézmény nappali oktatás munkarendje vagy esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója, illetve hallgatója, amely az Európai Unió tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban, illetve olyan államban működik, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján a szabad mozgás és tartózkodás joga tekintetében az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez.

A Budapest-bérlet felsőoktatásban tanulónak nevű bérlet és környéki helyi tanulóbérlet használatára való jogosultság az alábbi iratokkal igazolható

- Érvényes magyar diákigazolvány.
- A diákigazolvánnyal nem rendelkezők számára az oktatási intézmény által diákigazolvány helyett kiadott, az igazolványrendelet mellékletében meghatározott érvényes igazolás. Iskolálatogatási igazolással a kedvezményre való jogosultság nem igazolható.
- „Magyar igazolvány” és „Magyar hozzátartozói igazolvány”, amelynek (vagy szükséges esetben amelyhez kiadott pótfüzetnek) érvényes a diákigazolvány melléklete.
- Külföldi (az EU bármely tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban kibocsátott, egységes vagy iskolánként eltérő megjelenési formájú) diákigazolvány vagy nemzetközi diákigazolvány (ISIC) az alábbi feltételekkel. A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány a magyar állampolgártól és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személytől abban az esetben fogadható el, ha nappali vagy esti tagozatos tanulmányait az EU bármely, Magyarországon kívüli tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban székhellyel rendelkező oktatási intézmény
  - a) székhelyén folytatja,
  - b) Magyarországon működő tagozatán folytatja, és diákigazolványán a tanintézmény székhelyén használatos megnevezése szerepel.

A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány helyett útlevél vagy bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány is elfogadható a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező 16 éven aluli diákoktól.

- Személyi azonosításra alkalmas fényképes okmány a tanuló 14. életéve betöltéséig (állampolgársági megkötés nélkül).

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

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

A kedvezményrendelet szerinti jogcímek alapján diákigazolvánnyal használt kedvezményes környéki 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.

A megfelelő külföldi és a nemzetközi diákigazolványok a rajtuk feltüntetett érvényességi ideig használhatók, az érvényességi idő alatt kezdődő érvényességi idejű tanulóbérlettel pedig legkésőbb az

adott diákigazolvány érvényességi idejének utolsó napjától számított egy hónapig lehet utazni. Ha az érvényességi időt csak évvel és hónappal jelölik, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az adott hónap utolsó napjáig tart. Ha az adott diákigazolványon nincs lejárat dátum (vagy tanév, félév) jelölve, akkor a kibocsátás dátumától számított 1 évig, vagy (jelöléstől függően) a kibocsátás tanévében fogadható el. Ha kibocsátás dátumát (tanévet) sem jelölték, akkor az adott igazolvány nem tekinthető diákigazolványnak.

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

**A tanulónak szóló Budapest-bérleteknek a MÁV-START és a VOLÁNBUSZ járatain történő használatánál figyelembe kell venni, e társaságok 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 vagy Központi Ügyfélszolgálatán, jegyautomatáiból, a Szolgáltató járművezetői vagy hivatalos (a BKK honlapján olvasható) szerződött partnerei értékesítettek. Az ügyfélközpontok elérhetőségét a BKK közlése teszi 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.

Mindazon jegyek és bérletek esetében, amelyeken az utasnak valamilyen érvényességi adatot kell jelölnie, azt a jelölést tintával, nem törölhető módon, jól olvashatóan, egyértelműen, javítás nélkül kell megtennie. Az 5/30 BKK-napijegy – ameddig az értékcsikk használatban van – valamennyi szelvényének meg kell felelnie a felhasználási feltételeknek, vagyis egy-egy szelvényen kizárólag egyetlen nap, óra és perc rovatot lehet bejelölni.

### **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 közlése teszi.

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

Bérletek csak a jegy- és bérletpénztárakban, ügyfélközpontokban, jegyautomatákból, mobiljegy-alkalmazásban, illetve a MÁV-START és a VOLÁNBUSZ pénztárainál vásárolhatók.

### **Jegy- és bérletpénztárak, ügyfélközpontok**

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

### **Jegykiadó automaták**

A BKK jegykiadó automatákat – önkiszolgáló berendezéseket – működtet ~~a BKK szolgáltatási területén~~ Budapesten és vonzáskörzetében. Az automaták használatáról, valamint 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 Volánbusz kijelölt pénztáraiban és a MÁV-START egyes pénztáraiban lehet Budapest-termékeket vásárolni. A MÁV-START vagy a Volánbusz saját rendszerében, illetve a BKK MÁV-jegy értékesítése és Volánbusz-bérlet értékesítése keretében kiadott Budapest-bérlethez kiegészítő heti Budapest-bérlet nem váltható.

A repülőtéri buszjegy kizárólag a MÁV-START pénztáraiban váltható.

## A jegyellenőrök, HÉV-jegyellenőrök és a szerződött partner munkavállalói jegyellenőrzésre jogosult személy által végzett jegyárúsítás

A BKK jegyellenőrök jegykészletében kizárólag vonaljegy található, más jegyfajta nem árusítanak. Minden BKK jegyellenőrtől vásárolható vonaljegy, ha az utas a jegykészlettel rendelkező jegyellenőrzésre jogosult személytől az utas az adott járatra érvényes jegyet vásárolhat abban az esetben, ha az utazását még nem kezdte meg, vagy ha az utazási jogosultsága igazolására felszólított személy az aktuális utazására érvényes jeggyel vagy bérlettel rendelkezik, és a jegyet a továbbutazásához vagy egy későbbi időpontban történő felhasználáshoz vásárolná meg. Előzőek alól kivételt képeznek a V. 1. 1 pontban felsorolt esetek a HÉV járművein.

~~A szerződött partner munkavállalói azokon a járatokon, amelyeken jelen vannak, csak helyszínen váltható vonaljegy árusítanak. Azokon az állomásokon vagy megállóhelyeken, amelyeken beléptetési jegyellenőrzés működik, az utasok az adott járatra érvényes vonaljegy vásárolhatnak.~~

~~A HÉV jegyellenőröknél a HÉV járművekre vagy pótló járművekre érvényes jegyfajta válthatók kizárólag az V.1.1 pontban felsorolt olyan esetekben, amikor érvényes jegy, bérlet vagy egyéb, utazásra jogosító okmány nélkül lehet felszállni.~~

~~A BKK jegyellenőröknél vagy a szerződött partner munkavállalóinál a jegyellenőrzésre jogosult személynél vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni, mert ők váltópénzzel nem rendelkeznek.~~

## Elektronikus utazási okmányok értékesítése

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

Az elektronikus utazási okmányok 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.

Az elektronikus utazási okmányok választékát a BKK [honlapja](#) tartalmazza. A vonaljegy típusú elektronikus utazási okmányok elővételben az egyes utazási okmányokra vonatkozó díjszabásban előírtak szerint vásárolhatók meg. A napijegy és bérlet típusú elektronikus utazási okmányok

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 jegyek érvényesítése

A vonaljegy típusú jegyet az utasnak olyan állomáson és megállóhelyen, ahol avan jegyértékesítő készülék ~~működik~~, az utazás megkezdése előtt, olyan állomáson és megállóhelyen, ahol a jegyértékesítő készülék nem működik ~~található~~, a közlekedési eszközön felszálláskor azonnal ~~haladéktalanul~~ érvényesítenie kell a felszálláshoz igénybe vett ajtónál található jegyértékesítő készülékkel (amennyiben az nem működik, akkor a legközelebbi jegyértékesítő készülékkel). Elektronikus utazási okmány esetében az utazás ideje alatt folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobiljegy-alkalmazással kell a vonaljegy típusú jegyet érvényesíteni. Ez alól alábbi esetek kivételek:

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

Ha a Budapest-bérlettel vagy -jeggyel rendelkező utas a főváros közigazgatási határán belülről azon kívülre utazik, a környéki helyközi vonaljegyvet nem kell a felszállás után azonnal érvényesíteni, de az érvényesítésének még a közigazgatási határ átlépése előtt meg kell történnie (a környéki helyközi vonaljegyket helyett szükség esetén használhatók a vonal teljes hosszán utazásra jogosító vonal- és gyűjtőjegyek vagy az átszállójegy is).

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

Ha a környéki bérlettel rendelkező utas a főváros közigazgatási határán kívülről azon belülre utazik, a Budapesten belül is érvényes jegyet nem kell a felszállás után azonnal érvényesíteni, de az érvényesítésének még a környéki bérletre érvényes szakaszhatár átlépése előtt meg kell történnie.

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

Az elektronikus jegyértékesítő készülék az érvényesítés során kódot nyomtat a jegyre, amely alapján megállapítható az érvényesítés 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 számháló alapján ellenőrizhető, hogy a felmutatott jegyet az adott járművön érvényesítették-e.

A kiválasztott vonaljegy típusú elektronikus utazási okmány érvényesítéséhez a mobiljegy-alkalmazással az ajtó közelében elhelyezett kódot kell beolvasni, 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 érvényesítés 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 jegyellenőrök, HÉV-jegyellenőrök~~ A jegyellenőrzésre jogosult személyek az ellenőrzéskor próbajegy segítségével győződnek meg a jegyértékesítő készülékek működőképességéről. Az ellenőrzésnél a ~~jegyellenőröknek~~ 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 érvényes pecsétjét 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 kiegészítő HÉV-menetjegyeket nem kell érvényesíteni.

### **Jegyek és bérletek Elektronikus utazási okmányok ellenőrzés előtti kezelése**

~~A papír alapú vonaljegy és napijegy típusú jegyeket, valamint bérleteket nem kell ellenőrzés előtt kezelni.~~

Elektronikus utazási okmány esetében az utazás ideje alatt folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobiljegy-alkalmazással kell a napijegyet, bérletet ellenőrzéshez kezelni.

Az utazásra használt, érvényes napijegy és bérlet típusú elektronikus utazási okmány ellenőrzés előtti kezeléséhez a mobiljegy-alkalmazással az utasnak az állomásokon, ahol az ellenőrzéshez szükséges kódot elhelyeztek, az utazás megkezdése előtt, az elsőajtós felszállási rendben közlekedő jármű esetén felszálláskor az ajtó közelében elhelyezett kódot azonnal be kell olvasni, ezt követően a mobil készüléken egyedi animált ábra jelenik meg. Amennyiben a metróállomás vagy egyéb helyszín az alkalmazásból kiválasztható, az animált ábra a kód beolvasása nélkül is megjeleníthető. 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 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.

### **V. 2. 3 Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje**

A régebbi (nem hologramos) vonaljegyek, metrójegyek és gyűjtőjegyek (ideértve a tankötelesek, illetve iskolások korábban megszűnt csoportos gyűjtőjegyeit is) már nem válthatók vissza, nem cserélhetők be, és utazásra sem használhatók. A MAV alkalmazásban vásárolt HÉV jegyeket, bérleteket az alkalmazásra vonatkozó szabályok (MAV-START Zrt. üzletszabályzata) 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 az ügyfélközpontok és ügyfélszolgálatok átveszik, és az átvett jegyről vagy bérletről *Nyilatkozat különengedélyes kérelemhez magánszemélyek részére* 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.

#### **A visszaváltás szabályai**

Az érvényesség kezdete előtt visszaváltható jegy- és bérlettípusok:

- félhavi (15 napos), havi, negyedéves, szemeszterre szóló és arckép nélküli bérletek,
- Budapest 24 órás, Budapest csoportos 24 órás, Budapest 72 órás jegy és Budapest-hetijegy, 5/30 BKK-napijegy, nosztalgia-napijegyek,
- kedvezményes csoportos tanulójegy,
- éves Budapest-bérlet (havi áras),
- éves nosztalgiabérlet,
- kerékpár-bérlet,
- HÉV bérletek,
- HÉV-jegyek, ha értékük a kezelési díjat meghaladja,
- az agglomerációs autóbuszvonalakon érvényes jegyek és bérletek.

Az 5/30 BKK-napijegy a 30 napos felhasználhatósági idő kezdete előtt váltható vissza.

A visszaváltáskor minden esetben szükséges az értékeikk (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 nevet és címet kívánják megadni, akkor ehhez fel kell mutatni az értékeikről készült, ezen névre és címre szóló eredeti számlát.

A kedvezményes éves bérletet, és az éves összvonalas Budapest-bérletet (amelyek nem utazási, hanem mennyiségi kedvezményt tartalmaznak), valamint az álláskeresőnek szóló havi bérletet az érvényesség kezdete előtt sem lehet visszaváltani.

A bérletek, a Budapest 24 órás, a Budapest csoportos 24 órás, a Budapest 72 órás és a Budapest hetijegy, valamint a kedvezményes csoportos tanulójegy, az 5/30 BKK napijegy, a nosztalgia napijegyek csak érvényességük kezdete előtt válthatók vissza a BKK jegy- és bérletpénztáraiban, ügyfélközpontjaiban a Díjszabásban meghatározott kezelési díj ellenében. Atutalásos vásárlás esetén a BKÜ-nél (1075 Budapest, Rumbach Sebestyén utca 19-21.) írásban lehet kezdeményezni a bérlet érvényességének kezdetét követő maximum 5. munkanapig a kezelési díjjal csökkentett összegű ellenérték visszaulását 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 havi áras éves Budapest-bérlet évközben is megvásárolható és visszaváltható. Vásárlásakor a már megkezdett hónap havi árát ki kell fizetni, visszaváltásánál csak a meg nem kezdett hónap árát térítik vissza a kezelési díj levonásával. A BKK honlapján szereplő leírás tartalmazza, hogy hol lehet a bérletet visszaváltani.

Az úrjegyek nem visszaválthatók.

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

A 2013. évtől vásárolt papíralapú vonaljegy típusú jegyek (ideértve a környéki helyközi vonaljegyeket is) az V. 1. 1 pont szerinti csereidőszak végéig visszaválthatók a BKK honlapján szereplő, visszaváltással kapcsolatos hirdetésben kijelölt helyen. 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.

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

Bankkártyás fizetésnél a sikeres tranzakcióról kérésre bizonylatot kap a vásárló.

1. Visszaváltáskor, amennyiben a fizetés korábban bankkártyával történt, az ügyfél bankkártyás visszatérítés formájában, bankszámlára kapja vissza az ellenértéket, ha ez nem ütközik technikai akadályba a BKK részéről.
2. A visszaváltáshoz szükséges:
  - a bankkártyával vásárolt és visszaváltandó értékeikk
  - vásárláskor kapott eredeti egyszerűsített számla vagy nyugta és
  - a vásárláshoz használt bankkártya.
3. A kezelési költséget külön tranzakcióként vagy készpénzzel vagy bankkártyával fizetheti meg az ügyfél.

A visszaváltáskor minden esetben szükséges az értékeikk (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 értékeikről 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 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 MÁV-START és a Volánbusz saját rendszerében kiadott Budapest-jegyeket és bérleteket a BKK Zrt. pénztárai, ügyfélközpontjai nem váltják vissza, azt a vásárlás helyén (az értékesítőnél) kell kezdeményezni. A BKK által végzett MÁV-jegy értékesítéssel kiadott jegyek, bérletek visszaváltása az azokat értékesítő ügyfélközpontban, míg a Volánbusz-bérletek visszaváltása a Volánbusz Zrt. elővételi pénztáraiban lehetséges.

Az utazásra fel nem használt, még nem érvényesített vonaljegy típusú elektronikus utazási okmányok, valamint érvényességük megkezdése előtt a napijegy és bérlet típusú elektronikus utazási okmányok visszaválthatók, a további visszaváltási szabályok a Nemzeti mobil fizetési szervezet [Üzletszabályzatában](#) és vizsonteladói 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) 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.

### **A csere szabályai**

A rendezvényhez kapcsolódó jegy, a kombijegy, az álláskeresőknek szóló havi bérlet és az elektronikus utazási okmányok cseréje nem lehetséges.

A bérletek, a napijegy típusú jegyek 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.

Jegyet vagy bérletet cserélni — amennyiben jelen üzletszabályzat másként nem rendelkezik — azonos típusú, értékű és érvényességi kezdetű jegyre vagy bérletre lehet, amennyiben a jegy vagy bérlet esetében az alábbi események következnek be:

- ~~kimosták vagy más okból megrongálódott, és emiatt nem használható utazásra,~~
- ~~a bérleten feltüntetendő igazolvány számát tévesen adták meg,~~
- ~~a hetijegyszelvényen az utas nevét vagy igazolványának számát tévesen adták meg,~~
- ~~az okirat, amelynek száma szerepel a bérleten vagy a hetijegyben, elveszett, ellopták, érvényessége lejárt vagy cseréjére került sor.~~

Az elektronikus utazási okmányhoz megadott igazolványszám cseréje valamint új készülékhez rendelése a BKK Ügyfélközpontokban és a BKK Központi Ügyfélszolgálatán lehetséges. Az igazolványszám-csere, valamint az utazási okmány új készülékhez rendelése, az utazási okmány érvénytartama alatt legfeljebb kétszer lehetséges.

A papír alapú bérletek, a napijegy típusú jegyek 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 – az 5/30 BKK napijegy, a kedvezményes csoportos tanulójegy, a nosztalgia napijegy és az éves nosztalgia bérlet kivételével – kicserélik eltérő típusú (akár hosszabb érvényességi idejű) jegyre vagy bérletre is, amennyiben ha a kért jegy vagy bérlet értéke legalább azonos vagy magasabb értékű, mint a leadott jegy/leadotté.

~~Az 5/30 BKK napijegy, a kedvezményes csoportos tanulójegy, a nosztalgia napijegy és az éves nosztalgia bérlet csak azonos típusú jegyre cserélhető.~~

Az 5/30 BKK napijegy cseréjénél feltétel, hogy egyértelműen beazonosítható legyen, hogy az egyes 24 órás szelvények közül hányat használtak már fel és hányat nem. A csere során kiadásra kerülő 5/30 BKK napijegyen a már felhasznált jegyszelvényeket tollal a leadott jeggyel azonos módon kell ikszelni.

~~Papír alapú bérlet cseréje azonos típusú és érvényességi kezdetű, de hosszabb érvényességi idejű bérletre is kérhető.~~

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 ~~azonban~~ 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.

~~Ha a papír alapú, igazolványhoz kötött jegy vagy bérlet bármely okból történő cseréje során új igazolványszámot vagy nevet kell feltüntetni, illetve és a mobiljegy-alkalmazáson keresztül vásárolt, igazolványhoz kötött jegyekhez, vagy bérletekhez rendelt esetében az igazolványszám bármely okból történő módosítása esetében a BKK az alábbi feltételeket írja elő (vagy hetijegynél: név) 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 becserélni az alábbiak szerint:

- A fel nem használt hologramos jegyek az V. 1. 1 pontban leírt átmeneti időszakot követő csereidőszakban (az átmeneti időszakot közvetlenül követő 3 hónap) értékben becserélhetők a csereidőszakban érvényes áron forgalmazott jegyekre kezelési díj felszámítása nélkül. A csere visszahozott jegyek összértéke nem haladhatja meg az új jegyek összértékét. Gyűjtőjegy csak a borítóval (az ellenőrző szelvényes gyűjtőjegyeknél az ellenőrző szelvényvel) 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) fejezet 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 állította ki tévesen, a vásárlási helytől függetlenül minden jegy- és bérletértékesítő munkatárs köteles a jegyet vagy a bérletet – kezelési díj felszámítása nélkül – szabályosan kitöltött jegyre vagy bérletre cserélni.

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

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

~~A HÉV-en szolgálatot teljesítő HÉV jegyellenőrök formaruhában vagy polgári ruházatban, kitzűzőt, karszalagot viselve és kalauztáskával felszerelve végzik a jegyértékesítést, az utazási jogosultság ellenőrzését, illetve a jogosulatlanul utazók pótdíjazását.~~

~~A jegyellenőrök a Szolgáltató utasforgalmi területén bárhol, az utazás során bármikor ellenőrizhetik az utasok jegyének, bérletének és bérletigazolványának, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet váltására jogosító okmányának érvényességét: felszállást megelőzően, a járművön (autóbusz és trolibuszjáratokon akár a jármű menet közbeni megállításaival), illetve a leszálláskor.~~

~~A jegyellenőr, HÉV jegyellenőr jogosult 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 ügyfél átlépte a peronzárvonalat. Aki a kijárati ellenőrzéskor nem tudja igazolni a szolgáltatás igénybevételére való jogosultságát, pótdíjat köteles fizetni. Ha az utas nem rendelkezik érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnyal, és ennek ellenére átjutott a bejárati ellenőrzésen, az nem mentesíti a pótdíjfizetési kötelezettség alól.~~

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. Elektronikus utazási okmány használata esetén kétféle ellenőrzési mód lehetséges. Az egyik esetben az ellenőrzést végző személy kérésére a mobiljegy-alkalmazással el kell végezni az e célra elhelyezett, vagy az ellenőrzésre feljogosított személy által

felmutatott kód beolvasását, majd fel kell mutatni a kapott jegyképet. A másik esetben a mobiljegy-alkalmazáson kell kérésre felmutatni a jegytulajdonságok oldalt, amelyet a jegyellenőrzésre jogosult személy ellenőri készülékével ellenőrzésre beolvas. Amennyiben az utazási igazolványhoz vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételenek 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 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 (bejáráti ellenőrzéskor)**

A bejáráti 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 bejáráti ellenőrzést.

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

A jegyellenőrök 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 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, kijáráti 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 kijáráti ellenőrzéskor – függetlenül attól, hogy a bejáráti 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 személy érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén pótdíjazási eljárást lefolytathatnak, utazásból kizárhatnak. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a Díjszabás határozza meg.

A metróhálózat állomásainak bejáratánál és egyes járatokon a szerződött partner munkavállalói önállóan végzik a jegyellenőrzést. Ők zöld színű karszalagot és sorszámozott, fényképes kitzűzőt viselnek.

A szerződött partner munkavállalóival az utasoknak úgy kell viselkedniük, mint a többi jegyellenőrzésre jogosult személlyel: a jegyeket, bérleteket és utazási igazolványokat kötelesek ellenőrzésre felmutatni, kérésre átadni a részükre. Azt az utast, aki nem rendelkezik érvényes jeggyel vagy bérlettel (azt nem hajlandó ellenőrzésre átadni, vagy utazási jogosultsága nem állapítható meg egyértelműen), illetve a díjmentes utazási jogosultságát nem igazolja a szolgáltatás igénybevétele előtt, a szerződött partner munkavállalói felszólítják a jegy vagy bérlet megvásárlására. Ha ezt az utas megtagadja, akkor jogosultak megakadályozni az állomás területére való belépését, illetve felszítani jármű esetében az utazás megkezdését.

A jegyellenőrök, HÉV jegyellenőrök 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 kötelezettek, – illetve A jegyellenőrzésre jogosult személy, vagy a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság közterület-felügyelői rendőri intézkedést is kérhetnek, amennyiben azoka pótdíj megfizetésére kötelezettek nem működnek együtt a jegyellenőrrel, HÉV jegyellenőrrel jegyellenőrzésre jogosult személlyel a pótdíjazási eljárásban vagy a közterület-felügyelővel a hatósági intézkedés során. A közterület-felügyelőket az egyenruhájuk és a jelvényük azonosítja.

A felszíni esomópontokon a jegyellenőrök, HÉV jegyellenőr és/vagy a szerződött partner munkavállalói csoportosan, az adott járat járművén és a végállomáson, a jármű indulása előtt is végezhetnek ellenőrzést. Az ellenőrzéskor csak azok szállhatnak fel a járműre, akik rendelkeznek érvényes bérlettel, egyéb utazásra jogosító irattal vagy érvényesíthető jeggyel, amelyet elektronikus utazási okmány esetén kezelni, érvényesíteni kell.

Az elsőajtós felszállási rend egy adott járaton történő bevezetésekor a próbaüzem idején (egyéb indokolt esetben később is) a Szolgáltatók járművezetői és a szerződött partner munkavállalói egyidőben végzik az utazásra jogosító jegyek, bérletek és okmányok ellenőrzését. Ezekon a járatokon a járművezetőnél vagy a szerződött partner munkavállalóinál csak helyszínen váltható vonaljegy kapható. Az elsőajtós felszállási rendbe tartozó járműre csak az első ajtónál lehet felszállni, ahol a járművezető (esetleg a szerződött partner munkavállalója) ellenőrzi a jegyeket, bérleteket, a kedvezményes vagy díjmentes utazásra jogosító egyéb okmányokat. A járművezetők külön karszalag és kitzúzó nélkül végzik az ellenőrzést. A babakocsis vagy kerekesszékes utasoknak az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően számukra kijelölt helyhez legközelebbi ajtónál lehet felszállni, esetükben is a járművezetőnek (esetleg a szerződött partner munkavállalójának) szükséges meggyőződnie a jegyek, bérletek, a kedvezményes vagy díjmentes utazásra jogosító egyéb okmányok érvényességéről. Az első ajtónál történő felszálláskor 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 kell elvégezni a vonaljegy típusú jegy érvényesítését, a napijegy és bérlet típusú elektronikus utazási okmány kezelését, amelyet fel kell mutatni a járművezetőnek. A hátul található jegyérvényesítő készülékek csak különleges esetben (pl. babakocsi szállítása, közigazgatási határ átlépése) használhatók. A babakocsis vagy kerekesszékes utasoknak az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően számukra kijelölt helyhez legközelebbi ajtónál lehet felszállni, esetükben is a járművezetőnek szükséges meggyőződnie a jegyek, bérletek, a kedvezményes vagy díjmentes utazásra jogosító egyéb okmányok érvényességéről. Ebben az esetben a jegy érvényesítését a felszállásra igénybe vett ajtóhoz legközelebb található jegyérvényesítő készülékkel kell elvégezni.

Elektronikus utazási okmány használata esetén az utazás tartama alatt kétféle ellenőrzési mód lehetséges. Az egyik esetben a jegyellenőrzésre jogosult személy kérésére a mobiljegy-alkalmazással el kell végezni az e célra elhelyezett, vagy az ellenőrzésre feljogosított személy által felmutatott kód beolvasását, majd fel kell mutatni a kapott jegyképet. A másik esetben a mobiljegy-alkalmazáson kell kérésre felmutatni a jegytulajdonságok oldalt, amelyet a jegyellenőrzésre jogosult személy ellenőri készülékével ellenőrzésre beolvas. 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.

Azokon az elsőajtós felszállási rendbe vont éjszakai járatokon, ahol a szerződött partner munkavállalója végzi az utazási jogosultság ellenőrzését, ott tőle és a járművezetőtől is; a szerződött partner munkavállalója hiányában csak a járművezetőtől lehet a felszállást követően helyszínen váltható vonaljegyét vásárolni. Az éjszakai járatokon felszállási rendtől függetlenül jegyellenőrök is teljesíthetnek szolgálatot. Jegyellenőri ellenőrzéskor a járművön utazva azonban már érvényes jeggyel vagy bérlettel kell rendelkezni, ennek hiányában a jegyellenőr pótdíjazást kezdeményez. Jegyellenőr az éjszakai járatokon nem értékesít jegyet, csak a nappali üzemnek megfelelő módon (lásd V. 2. 1. Jegyvásárlás fejezet).

Az elektronikus utazási okmányok esetében a felszállást követően bejárat ellenőrzéskor a kihelyezett kód segítségével beolvasott, illetve az alkalmazásban az állomás kiválasztásával az elektronikus utazási okmány alkalmassá válik az érvényességének fizikai megjelenítésére a jegyellenőrzésre feljogosított személyzetjogosult személy számára.

~~A szerződött partner munkavállalói az éjszakai járatokon a nem elsőajtó vonalakon is jogosultak jegyellenőrzési és jegyértékesítési feladatok ellátására (lásd csuklós autóbuszok és éjszakai 6-os villamos).~~

Azon vonaljegy és napijegy típusú elektronikus utazási okmányoknál, 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.

#### V. 4. Pótdíjazás, méltányosság

A jelen V. 4. pont szerinti pótdíjazási tevékenységet és az ahhoz kapcsolódó adatfeldolgozást a BKK mint adatkezelő és a nevében és megbízásából eljáró BKÜ és BÖK valamint, a BKK <https://bkk.hu/magunkrol/adatkezelesi-tajekoztatok/> honlapján elérhető Adatkezelési Tájékoztatóban további adatfeldolgozóként eljáró harmadik személytalálható „A pótdíjazással összefüggésben a BKK által a pótdíjazottakról kezelt személyes adatokról” szóló Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint végzi, végezheti, a jelen mint adatfeldolgozó, figyelemmel az Üzletszabályzatban és az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott keretek között foglaltakra. A pótdíjkövetelések jogosultjává a BKK válik.

##### V. 4. 1 Pótdíjazás

A jegyellenőrök, HÉV-jegyellenőrök 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 jegyellenőrök és HÉV-jegyellenőrök jegyellenőrzésre jogosult személyek jogosultak az utast kizárni az utas és a BKK között létrejött hálózat-rendelkezés-rebocsátási szerződésből, azonban ez nem mentesíti az utast a pótdíj fizetés 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 elektronikus utazási okmánnyon 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,
  - az 5/30 BKK napijegy szelvényein nem az előírások szerint jelölte az érvényességi idő kezdetét, vagy azt eltávolítható módon jelölte, javította, egyéb okból egyértelműen meg nem állapítható érvényességi idejű 5/30 BKK napijeggyel utazik,
  - más nevére szóló hetijeggyel utazik,
  - a kerékpár bérleten szereplő sorszámú igazolványt vagy díjmentes utazásra jogosító igazolást, igazolványt, továbbá – díjmentes utazásra nem jogosultak esetében – a személyszállításban használt bérletet nem tudja felmutatni,
  - az elektronikus utazási okmányához rendelt személyazonosításra alkalmas igazolványát nem tudja felmutatni,
  - olyan jeggyel vagy bérletszelvényel, 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. honlapon elérhető <https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/potdij/> honlapján található bankszámlaszámára,
2. készpénz vagy bankkártyás fizetéssel: a társaság 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 jegyellenőr, HÉV-jegyellenőr 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 jegyellenőr, HÉV-jegyellenőr 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 személyazonosságát megállapítására alkalmas okirattól a jegyellenőr vagy HÉV-jegyellenőr pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személy rendelkezésére kell bocsátania, aki az adatait felveszi. Az utas a személyazonosságát személyazonosításra alkalmas okirattal (személyi igazolvány, útlevél, diákigazolvány vagy kártya formátumú gépjárművezetői/vezetői engedély) köteles igazolni. Halasztott (utólagos) pótdíjfizetésnek minősül a Díjszabásban meghatározott feltételekkel történő bérletbemutató eljárás díjának 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 jegyellenőr, HÉV-jegyellenőr pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személy nevének beírásával és aláírásával hitelesíti.

A halasztott pótdíjfizetéshez a jegyellenőr, HÉV-jegyellenőr pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy pótdíjcskekkel és hozzá tartozó tájékoztatót ad át az utasnak, mely csekkben a Díjszabásban meghatározott alappótdíj összege, a pótdíjazás helye (viszonylat megjelölésével), dátuma, óra-perc szerinti időpontja és az azonosító száma is szerepel, a tájékoztató pedig a rendezés további lehetőségeit és feltételeit tartalmazza. Amennyiben az utas megtagadja a csekk és a tájékoztató átvételét, az nem mentesíti a pótdíjfizetési kötelezettség alól, továbbá a késedelmes pótdíjrendezésnél sem szolgálhat hivatkozási 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 bérletet és a hozzá használt igazolványt (azaz kitöltött bérletet és bérletigazolványt vagy érvényes diákigazolványt, illetve – a teljes árú bérleteknél – személyi igazolványt, útlevelet vagy kártya formátumú vezetői engedélyt) 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. Tanulóbérlettel rendelkezők a bérletet az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerinti, diákigazolvány helyett kiadott igazolással is bemutatathatják. Elektronikus utazási okmány bemutatása esetén – amennyiben ahhoz az V.1.3. fejezetben szerepeltetett igazolványok hozzárendelése szükséges – elegendő az igazolvány bemutatása, mert az erre létrehozott háttérrendszerből az utazási okmány megléte, illetve érvényessége ellenőrizhető. Arckép nélküli bérlet, kutyabérlet továbbá valamennyi 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, tekintettel arra, hogy az utas a pótdíjazás jogosságát annak megfizetésével elismeri kivéve, ha megállapítást nyer, hogy az utas panasza jogos volt.

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

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

~~A BKK által ellenőrzésre feljogosított személyek jogosultak jegyellenőrzésre jogosult személy jogosult a bérletigazolvány és/vagy az értékszelvénya bérlet, illetve a jegy elismervény ellenében történő bevonására végleges átvételére, ha~~

- az hamisítvány, illetve átirással vagy egyéb módon azt meghamisították,
- a bérlet értékszelvényen feltüntetett igazolvány-, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány-sorszám, kerékpár bérlet esetében igazolvány sorszám vagy díjmentes utazásra jogosító igazolvány száma javított, nem egyezik meg, illetve nem az V. 1. 2. pont előírásai szerinti,
- az 5/30 BKK napijegy szelvényein nem az előírások szerint van jelölve az érvényességi idő kezdete, vagy az eltávolítható módon történt, illetve javítva van, vagy egyéb okból nem állapítható meg egyértelműen,
- 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 – típusától és kedvezménytől függetlenül – a BKK által kibocsátott bérletet, Budapest hetijegyet, Budapest 72 órás jegyet, Budapest 24 órás jegyet vagy 5/30 BKK napijegyet átadás-átvételi elismervény ellenében bevonja az utastól, és a lefolytatott eredetiségvizsgálat eredménye a hamisítás tényét



megállapítja, akkor bérletbemutatásra, valamint helyszíni pótdíj utólagos megfizetésére nincsen lehetőség. Minden egyéb, ~~jegyellenőr vagy HÉV-jegyellenőr~~ pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy által történő ~~bevonás~~ 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 ~~jegyellenőrrel, HÉV-jegyellenőrrel~~ pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személlyel (nem fizeti meg a helyszíni pótdíjat, és az adatait sem hajlandó megadni), akkor a ~~jegyellenőrnek, HÉV-jegyellenőrnek~~ 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 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 határidőről, 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 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 napon 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 díj és az eljárási díj összegével 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 és az eljárási díj felszámításával kapja meg a fizetési felszólítást. Ha a felszólításban megjelölt határidő is eredménytelenül telik el, a jogos követelések behajtása érdekében a 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.

A BKK jogosult arra, hogy a pótdíjkövetelések kezelésébe, a pótdíjkövetelések behajtásába közreműködőként harmadik személyt vonjon be, akik – a pótdíjkövetelés engedményezése nélkül is – a pótdíjkövetelések érvényesítésében a BKK nevében és helyett eljárnak. A BKK fenntartja a jogot arra, hogy a jogos pótdíjköveteléseit a Ptk. 666:193-6:201. §-ának szabályai alapján másra engedményezze. Az utas tudomásul veszi és elfogadja, hogy amennyiben a BKK a vele szembeni pótdíjkövetelését

harmadik személyre engedményezi, vagy akár engedményezés nélkül a pótdíjkövetelés érvényesítésének, behajtásának folyamatába harmadik személy közreműködőt von be, a BKK a kezelt utasadatokat átadja az engedményesnek, vagy a pótdíjkövetelés érvényesítésébe, behajtásába a BKK által bevont harmadik személyeknek.

A BKK Zrt. mint adatkezelő a pótdíjköveteléseinek behajtásával kapcsolatos tevékenységet 2017. április 1-től kezdődően a BKK Zrt. 100%-os tulajdonában álló, Budapesti Önkormányzati Követeléskezelő Kft. (továbbiakban BÖK Kft.) mint adatfeldolgozó látja el.

<u>Adatfeldolgozó megnevezése:</u>	<u>Budapesti Önkormányzati Követeléskezelő Kft.</u>
<u>Adatfeldolgozó címe:</u>	<u>1134 Budapest, Angyalföldi út 5/b</u>
<u>Telefonszáma:</u>	<u>(06-1) 452 0005</u>
<u>E-mail címe:</u>	<u>ugyfelszolgalat@bokkft.hu</u>
<u>Adatvédelmi tájékoztató elérhetősége:</u>	<u><a href="http://bokkft.hu/adatvedelem">http://bokkft.hu/adatvedelem</a></u>

A BÖK Kft. a pótdíjazásra vonatkozó Adatkezelési Tájékoztató szerint kezelt személyes adatokat a BKK Zrt.-vel fennálló szerződése időtartama alatt és azzal összefüggő, jogszabályban meghatározott időtartamig jogosult kezelni.

#### **V. 4. 2 A pótdíj rendezésére irányuló megkeresések kezelése**

A pótdíjtarozás rendezése érdekében fizetési halasztást vagy a pótdíj részletekben történő megfizetését írásban lehet kérni postai, illetve elektronikus úton küldött levélben, a BKK Ügyfélszolgálatánál, illetőleg a pótdíjak kezelésével megbízott BÖK-nek benyújtva. A kérelmet a pótdíjfizetésre kötelezett utas vagy legalább a Pp. 325. §-a 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, vagy a pótdíjak kezelésével megbízott BÖK 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 vagy a pótdíjak kezelésével megbízott BÖK 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 kérelem benyújtása a pótdíjazást vagy fizetési felszólítást követő 3 hónapon belül lehetséges.~~ A 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 vagy a pótdíjak kezelésével megbízott BÖK. 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 tértivevényes vagy ajánlott elsőbbségi 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 vagy a pótdíjak kezelésével megbízott BÖK 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 feltétek 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 rendeltetésszerűen használni.

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

Az utas csak a végállomásokon, illetve a 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, egyebek szállításának szabályai**

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

### **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 – mérethatártól függetlenül – az alább felsoroltak közül legfeljebb további 1 db-ot szállíthat díjtalanul: szánkó, síléc, babakocsi, kisméretű kerékpár, összecukott kerékpár, valamint köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40 x 40 x 200 cm befoglaló méretig és monocikli legfeljebb 100 x 100 x 20 cm befoglaló méretig. A szállítható babakocsi száma – a többi utast is figyelembe véve – a jármű befogadóképességét nem haladhatja meg. A szállítható babakocsi a kereskedelemben kapható babakocsi tömeg- és mérethatárait nem lépheti át. A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely az imént felsorolt feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

Jégkoresolya 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. Fogytékos személy kerekesszékének és egyéb mozgást segítő eszközének szállítása**

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

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

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

A kutyaszállítás díja – a kutya méretétől függetlenül – a hajó vonal- és átkelőjáraton a hajó vonaljegy, illetve a révátkelésnél a teljes árú rév személyjegy, a Budapest Liszt Ferenc nemzetközi repülőtérrel közvetlenül Budapest belvárosába közlekedő autóbusszáraton a repülőtéri vonaljegy, más járaton azonos az adott távolságra érvényes teljes árú menetdíj árával, de legfeljebb a vonaljegy árával. A HÉV vonalain a vonaljegy, a gyűjtőjegy, az átszállójegy a vonal teljes hosszára érvényes. Kutyaszállításra 24 órás jegy, 72 órás jegy, hetijegy és 5/30-as napijegy is használható. A kutya részére havi kutyabérlet váltható. A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzések bármelyikével megjelölt segítő kutya utaztatása díjtalan.

Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem szállítható. Egy utas csak egy kutyát szállíthat. Ha több utas is szállít kutyát egy járművön (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 szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel szállítható.

A kisméretű kerékpár kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálja meg, illetve nem szennyezi be. A szülőkormányos, 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 utastájékoztatási feladatokat ellátó BKK előre meghirdette a kerékpárszállítást minden pótoltt 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 menetjegyét 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, trolibusz és BKK Telebusz**

Kerékpár szállítása a megállóhelyi és a járművön elhelyezett hirdetőtáblában 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 hirdetőtáblában 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 és a kisméretű kerékpárt 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 ügyfélszolgálati feladatainak elvégzésébe, a BKK nevében és megbízásából eljáró közreműködőként bevonta a BKÜ-t.~~

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, utastájékoztatói 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 bejelentés bejelentése a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és az 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~~ 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 Központi Ügyfélszolgálatán felvehető. Amennyiben azonban az ügyfél bankkártyával vásárolt, a jogos visszatérítést jogosnak ítélt összeg visszatérítését a BKK a tranzakció visszafordításával rendezi.

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 BKK a közreműködésével nyújtott~~ A szolgáltatásokat igénybe vevő ügyfelektől 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 Központi és Repülőtéri Ügyfélszolgálatán,
- a BKK ügyfélközpontjaiban.

Telefonon:

- a telefonos ügyfélszolgálat telefonszámán.

Írásban:

- levélben: az ügyfélszolgálat címére,

- telefaxon: az ügyfélszolgálat faxszámára,
- elektronikus úton (e-mail): az ügyfélszolgálat e-mail-címére,
- a Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel (a Vásárlók Könyve megtalálható a BKK hivatalos pénztáiraiban, a forgalmi ügyeleteken, a Központi és a Repülőtéri ügyfélszolgálatain és ügyfélközpontjaiban).

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

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

~~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 veszveszi át.~~

~~A szóban előterjesztett – személyesen, vagy telefonon tett – bejelentésekre a BKK írásos választ az ügyfél választása szerint e-mailen, vagy postán küldi meg.~~

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az 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 észrevételnél a BKK-hoz érkezés napja. A szóban – személyesen vagy telefonon – bejelentett panaszokról, észrevételekről – amennyiben azokat azonnal elintézni nem lehet – , a BKK jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít, és annak másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

A 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 előzetes figyelmeztetéssel és figyelemfelhívással előzetesen tájékoztatja. A telefonbeszélgetés kezdeményezésével, illetve a tájékoztatást követő folytatásával az ügyfél hozzájárul a telefonbeszélgetés rögzítéséhez. A telefonbeszélgetés során rögzített adatokat a 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 található Adatvédelmi és személyes adatkezelési tájékoztatóban megtalálhatók. <https://bkk.hu/magunkrol/adatkezesi-tajekoztatok/> 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 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. Névtelen bejelentésre a BKK írásos választ nem ad. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyikről nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét, vagy amelyikben a bejelentő válasz címet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg és az a bejelentésből sem állapítható meg.~~

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 utast 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 benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.



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, amelyekben 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 választást mellőzi:

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 3 hónapnál régebben történt autóbuszos 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 teljes körűen megválaszolta,
- amennyiben az észrevétel trágár kifejezéseket tartalmaz, és abból érdemi panasz nem vehető ki.

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

Amennyiben a panasz a buszos EU-rendelet, a Sztv., a buszkorm. rendelet, jelen Üzletszabályzat, illetve bármelyik Szolgáltató üzletszabályzatának az autóbuszos és trolibuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos; – és a BKK<sub>2</sub> valamint a Szolgáltató kivizsgálása panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre –, az utas panaszát jogosult közvetlenül az autóbuszos hatósághoz jogosult elbírálásra közvetlenül 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<sub>2</sub> valamint a vasúti társaság kivizsgálása a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre –, az utas panaszát jogosult közvetlenül a vasúti igazgatási szervhez jogosult elbírálásra közvetlenül 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 30 napon belül lehet.

A BKK Zrt. a panaszkezelést lezáró válaszlevelében és ~~a honlapján~~ tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről, ~~valamint a~~ A vasúti igazgatási szerv és, az autóbuszos hatóság, valamint a Békéltető Testület békéltető testületek elérhetőségeiről a BKK a honlapján (<https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/utazasi-feltetelek/>) nyújt tájékoztatást.

## 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 és, 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,

peronokon, pénztáraknál, a megállóhelyeken, az állomásokon, a peronokon, valamint az állomásokhoz, és peronokhoz vezető aluljárókban, illetve a jegy- és bérletpénztáraknál, a BKK ügyfélközpontjainál és Központi Ügyfélszolgálatánál 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 és, valamint a BKK ügyfélközpontjaiban és Központi ügyfélszolgálatán Ügyfélszolgálatán. 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 talált tárgyak kiadása a 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 egyszerű 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 rokonai 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 szállításakor 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 felróható 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 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 felróható 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 [https://bkk.hu/magunkrol/adatkezelesi-tajekoztatok/ honlapján tájékozódhatnak az Ügyfeleink.](https://bkk.hu/magunkrol/adatkezelesi-tajekoztatok/honlapjan_tajekozodhatnak_az_Ugyfeleink)

### **1. sz. melléklet: A BKK Díjszabása**

A Díjszabás a Budapest Főváros Önkormányzata és BKK közötti feladatellátásról és közszolgáltatásról szóló keretmegállapodás 1. sz. melléklete alapján, a Kijelölő rendelet szerint a Közlekedésszervező által alkalmazott személyszállítási közszolgáltatások díjait, a pótdíjakat és a díjalkalmazási feltételeket, továbbá az ezek megsértésekor érvényesíthető jogkövetkezményeket tartalmazza.

### **2. sz. melléklet: A BKK tájékoztató pontjainak felsorolása**

A BKK a Szolgáltatók által működtetett járatok menetrendjével, a hálózat felépítésével és a járatokkal, az átszállási kapcsolatokkal összefüggő, továbbá a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a jegyek és bérletek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást nyújt nyomtatott formában a nagy utasforgalmú viszonylatok közlekedési csomópontjainak jelen mellékletben felsorolt megállóhelyein (az úgynevezett tájékoztató pontokon).