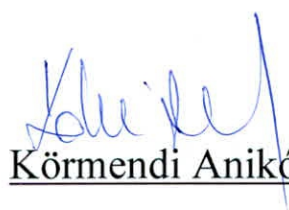


AZ ARRIVABUS
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA



Körmendi Anikó ügyvezető igazgató



Szepesi Péter ügyvezető

igazgató

ArrivaBus Kft. képv.

Hatályos: 2021.03.29. NAPJÁTÓL

AZ ÜZLETSZABÁLYZATOT JÓVÁHAGYTA AZ
ITM PIACFELÜGYELETI ÉS UTASJOGI FŐOSZTÁLY
(AUTÓBUSZOS HATÓSÁG)

A

PIUF/40615-2/2021-ITM SZ. HATÁROZATÁVAL

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA

A Társaság első üzletszabályzata 2012. július 1-től
hatályos.

A módosítások jelen egységes szerkezetben aláhúzva
megjelölve kerültek rögzítésre az üzletszabályzatban

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSAINAK JEGYZÉKE

sorszám	A módosítás kelte	Érvényességének kezdete
1.	2014. június 2.	2014. június 27.
<u>2.</u>	<u>2021.02.01.</u>	<u>2021.03.29.</u>

Tartalomjegyzék

1. FŐBB ADATOK.....	4
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	4
3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA	4
4. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	5
5. A TÁRSASÁG ÁLTAL NYÚJTOTT KÖZFORGALMÚ SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI, ILLETVE SZERZŐDÉSES SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSÉRE VONATKOZÓ FONTOSABB SZERZŐDÉSEK.....	7
6. ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK:	8
7. UTAZÁSI FELTÉTELEK – BKK JÁRATOK:	10
7.1. MENETREND	10
7.2. UTAZÁSI JOGOSULTSÁG.....	10
7.3. JEGYVÁLTÁS AZ AUTÓBUSZVEZETŐNÉL	11
7.4. JEGY-ÉS UTAZÁSI IGAZOLVÁNY ELLENŐRZÉS	11
7.5. UTAZÁSI IGAZOLVÁNYOK.....	11
7.6. VITELDÍJAK.....	11
7.7. JEGYTÍPUSOK, BÉRLETTÍPUSOK, IGAZOLVÁNYTÍPUSOK, MEGVÁSÁRLÁSUK LEHETŐSÉGEI, HASZNÁLATUK, VISSZAVÁLTÁS SZABÁLYAI.....	11
7.8. AZ UTAZÁSBÓL KIZÁRTAK KÖRE	11
7.9. POGGYÁSZ ÉS ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁSA	12
7.10. ELSŐ AJTÓS FELSZÁLLÁSI REND	12
7.11. A PÓTDÍJAZÁS SZABÁLYAI.....	12
7.12. JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK.....	12
7.13. FEL- ÉS LESZÁLLÁS, HELYFOGLALÁS.....	13
7.14. EGYÉB, AZ UTAZÁS SORÁN BETARTANDÓ ELŐÍRÁSOK, MAGATARTÁSI SZABÁLYOK.....	14
7.15. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE	15
7.16. KAMERARENDSZER.....	15
7.17. ADATVÉDELEM.....	19
7.18. PANASZKEZELÉS	19
7.19. FELELŐSSÉGVISELÉS	19
7.20. KÖZLEKEDÉSI BALESETEKKEL, KÁRESETEKKEL KAPCSOLATOS FELADATOK.....	21
7.21. FOGYATÉKKAL ÉLŐK UTAZÁSI FELTÉTELEI ÉS ENNEK GARANCIÁI.....	22
7.22. FORGALMI ZAVAR	22
7.23. AZ UTASOK TÁJÉKOZTATÁSA	23
8. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE KAPCSÁN AZ ARRIVABUS KFT. SZERVEZETI EGYSÉGEINEK ELÉRHETŐSÉGEI:	25

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. FŐBB ADATOK

Az ArrivaBus Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban társaság) főbb adatai:

Székhelye: 8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100.
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.
Cégjegyzékszám: 07-09-006293
Adószám: 11604213-2-07
Telefonszám: +36-22/330-575
Telefaxszám: +36-22/317-251
E-mail elérhetőség: vt-arriva@vt-arriva.hu
Honlap: www.vt-arriva.hu
Személyszállítói eng. szám: ASZ 07/000049
A társaság fióktelepei: HU-1119 Budapest, Andor utca 27-31.
HU-1151 Budapest, Bogáncs utca 1-3.
HU-1211 Budapest, Szállító utca 6.
A társaság fő tevékenysége: M. n. s. egyéb szárazföldi személyszállítás
Cégjegyzésre jogosultak: Szepesi Péter és Körmendi Anikó ügyvezető igazgatók
együttesen
Tulajdonosok: ARRIVA HUNGARY Zrt.
VIDEOTON HOLDING Zrt.,

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

2.1. A szolgáltató a BKK Zrt. szolgáltatási területével egyezően – a helyi személyszállítási szolgáltatás kritériumai alapján – végzi az alábbi II. 5. pontban megjelölt szerződések szerinti személyszállítási szolgáltatást.

2.2. A szolgáltató e tevékenységét a Fejér Megyei Kormányhivatal Székesfehérvári Járási Hivatala Műszaki Engedélyezési, Fogyasztóvédelmi és Foglalkoztatási Főosztály, Közlekedési Osztálya által a ASZ-07/000049. számon kiállított autóbuszos személyszállító engedélye alapján végzi.

3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA

3.1. Az ArrivaBus Kft. Üzletszabályzatának jelen módosítása a ITM Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály (Autóbuszos Hatóság) jóváhagyó határozatának jogerőre emelkedését követő közzététel napján lép hatályba.

3.2. Az Üzletszabályzatot társaságunk teljes terjedelemben -az ITM Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály (Autóbuszos Hatóság) jóváhagyásától számított nyolc napon belül, amennyiben az

üzletszabályzat hatálybalépésének időpontja ennél későbbi, vagy az üzletszabályzat módosításához az autóbuszos hatóság jóváhagyása nem szükséges, a hatálybalépést legalább 3 nappal megelőzően- hivatalos honlapján (www.arrivabus.hu) közzéteszi.

3.3 Az Üzletszabályzatot az ArrivaBus Kft. – szükség szerint - felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásokkal, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal- a módosítás tervezetét hivatalos honlapján közzéteszi amennyiben ezt részére a jogszabály előírja és azt jóváhagyásra az ITM Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály (Autóbuszos Hatóság) részére köteles benyújtani, amennyiben ezt a jogszabály előírja.

4. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

Utas: aki a személyszállítási szerződés alapján a társaság által nyújtott személyszállítási szolgáltatásokat igénybe veszi és az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel.

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

Utazási okmány: utazási jogosultság megjelenítésére szolgáló dokumentum, amely jegy, bérlet vagy egyéb, a személyszállítási szerződést és hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés létrejöttét igazoló érvényes papíralapú vagy elektronikus irat lehet.

járat: egy jármű közlekedése a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben, a menetrendben meghatározott megállóhelyeke érintésével;

jármű: a szolgáltató által üzemeltetett, a közösségi közlekedésben a személyszállító szolgáltatás eszköze;

közforgalmú személyszállítási szolgáltatás: az a személyszállítási szolgáltatás, amelyet - a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében - bárki igénybe vehet;

helyi személyszállítási szolgáltatás: a település közigazgatási határán belül - helyi díjszabás alapján - végzett személyszállítási szolgáltatás, a közúti járművel végzett személyszállítási közszolgáltatások esetében ideértve a település közigazgatási határon kívül eső vasútállomására (vasúti megállóhelyére), komp- vagy révátkelőhelyére közbeeső megállóhely érintése nélkül történő személyszállítási szolgáltatást is;

menetrend: a járat útvonalának kezdő- és végpontját, a megállóhelyeket, mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat, vagy a járat napi első és utolsó indulási időpontját és a köztes járatgyakorlás ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás;

jegy: utazási jogosultságot igazoló díjtermék, melyhez kiegészítő okmány nem szükséges;

bérletutazási igazolvány: utazási jogosultságot igazoló díjtermék, mely megfelelő kiegészítő okmánnyal együtt használható.

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

vonat vagy viszonylat: a közúti járművek indulási és végállomása közötti, az egymás után elhelyezkedő, a szolgáltatási előírásban rögzített megállási helyeket magában foglaló szakasz, függetlenül attól, hogy egy-egy járat megáll-e az adott helyen;

üzletszabályzat: azon rendelkezések összessége, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utasok és a szolgáltató jogait és kötelezettségeit, valamint egyéb, a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a díjszabásban meghatározott ár.

II. SZERZŐDÉSES HÁTTÉR

5. A TÁRSASÁG ÁLTAL NYÚJTOTT KÖZFORGALMÚ SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI, ILLETVE SZERZŐDÉSES SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSÉRE VONATKOZÓ FONTOSABB SZERZŐDÉSEK

Közforgalmú személyszállítási szolgáltatás:

SZERZŐDÉS SZÁMA	MEGRENDELŐ	SZERZŐDÉS TÁRGYA	SZERZŐDÉS HATÁLYA	SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET
<u>15/T-488/11. A7</u>	<u>BKK Zrt. mint a Konzorcium tagja és vezetője, BKV Zrt. mint a Konzorcium tagja</u>	<u>Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése</u>	<u>2012.11.06-2021.06.30.</u>	<u>Budapest III., IV., XIII., XIV., XV. és XVI. kerület közigazgatási területe, továbbá a Keleti pályaudvar végállomás</u>
<u>15/T-488/11. A8</u>	<u>BKK Zrt. mint a Konzorcium tagja és vezetője, BKV Zrt. mint a Konzorcium tagja</u>	<u>Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése</u>	<u>2012.11.06-2021.06.30.</u>	<u>Budapest III., IV., XIII., XIV., XV. és XVI. kerület közigazgatási területe, továbbá a Keleti pályaudvar és Kistarcsa, kórház végállomások</u>
<u>B3 számú szolgáltatási szerződés</u>	<u>BKK Zrt.</u>	<u>Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése</u>	<u>2014.11.10-2025.08.31.</u>	<u>Budapest, VIII, IX, X, XI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII kerületei</u>
<u>B4 számú szolgáltatási szerződés</u>	<u>BKK Zrt.</u>	<u>Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése</u>	<u>2014.11.07.-2024.04.30.</u>	<u>Budapest, VIII, IX, X, XI, XVII, XVIII, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII kerületei</u>
<u>C5 számú szolgáltatási szerződés</u>	<u>BKK Zrt.</u>	<u>Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése</u>	<u>2020.12.13.-2028.12.13.</u>	<u>Budapest, IX, XI, XX, XXI, XXII, XXIII kerületei</u>

III. JOGI HÁTTÉR

6. ALKALMAZANDÓ 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 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 rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-i 2016/679 európai parlamenti és a tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet)
- 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.);
- 2020. évi CXLV. törvény egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről
- 667/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló törvény végrehajtásáról
- a szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételének 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;
- 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedések második üteméről

IV. UTAZÁSI FELTÉTELEK

7. UTAZÁSI FELTÉTELEK – BKK JÁRATOK:

A szolgáltató Budapest főváros közigazgatási területén végzi a fent, II. 5. pontban megjelölt szerződések szerinti személyszállítási szolgáltatást. A megjelölt szerződések alapján a szolgáltató a megrendelő (A7, A8 szerződés esetében Budapesti Közlekedési Központ Zrt. mint a Konzorcium tagja és vezetője, Budapesti Közlekedési Vállalat Zrt. mint a Konzorcium tagja, illetve B3, B4 és B5 szerződés esetében Budapesti Közlekedési Központ Zrt.) üzletszabályzata és utazási feltételek szerint köteles az utasokat szállítani. A BKK Zrt. üzletszabályzata és utazási feltételei a <https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/utazasi-feltetelek/> címen találhatók. A jelen feltételek a BKK Zrt. üzletszabályzatával és utazási feltételeivel együtt értelmezendők.

7.1. Menetrend

A megrendelő (A7, A8 szerződés esetében Budapesti Közlekedési Központ Zrt. mint a Konzorcium tagja és vezetője, Budapesti Közlekedési Vállalat Zrt. mint a Konzorcium tagja, illetve B3, B4 és C5 szerződés esetében Budapesti Közlekedési Központ Zrt.) által előre megszabott és meghirdetett menetrendben határozza meg a vállalkozó/(társaság) közösségi közlekedési feladatait.

A menetrend meghatározza a viszonylatokat, a járatok induló és végállomásait, megállókat, indulási és érkezési időket, a napi első és utolsó járat indulási időpontját, a nem minden nap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, a különböző korlátozásokat; továbbá a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontjára vonatkozó információkat.

Az utasok a menetrendről minden megállóhelyen tájékozódhatnak. A menetrend hozzáférhető a megrendelő honlapján: <https://bkk.hu/menetrendek/>

7.2. Utazási jogosultság

Előre megváltott vonaljegygyel, a járművezetőnél váltott vonaljegygyel, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával jogosult az utas a szolgáltatás igénybevételére.

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult. Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia, és törekedniük kell arra, hogy a fel- és leszálláshoz több ajtót vegyenek igénybe. 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 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedések második üteméről alapján a hatodik életévét be nem töltött kiskorú, valamint az értelmi vagy pszichoszociális fogyatékkal, illetve az autizmus spektrumzavarral élő személy kivételével mindenki köteles a tömegközlekedési eszközön utasként orvosi maszkot, munkavédelmi maszkot, illetve textil vagy más anyagból készült maszkot (a továbbiakban együtt: maszk) olyan módon viselni, hogy az az orrot és a száját folyamatosan elfedje.

A maszkhasználatra vonatkozó kötelezettség megszegése esetén – figyelemmel arra, hogy Társaságunk pótdíjazásra nem jogosult, ezt a jogkört a BKK kizárólagosan gyakorolhatja – a

kötelezettségszegőt kötelesek vagyunk az utazásból kizárni. A jelen rendelkezés a 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelettel egyidejűleg veszíti hatályát azzal, hogy a jelen üzletszabályzat egyéb rendelkezései változatlanul hatályban maradnak.

7.3. Jegyváltás az autóbuszvezetőnél

Felszálláskor előre megváltott vonaljeggyel, utazási igazolvánnyal vagy más utazásra jogosító okmánnyal nem rendelkező személynek az autóbuszvezetőnél menetjegyet kell váltania.

7.4. Jegy-és utazási igazolvány ellenőrzés

A jegyellenőrzés a BKK Zrt. Üzletszabályzatában meghatározott módon történik.

7.5. Utazási igazolványok

A közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás esetén igénybe vehető utazási igazolványokra a BKK Zrt. Üzletszabályzatában rögzítettek az irányadók.

7.6. Viteldíjak

Társaságunk önálló díjszabással nem rendelkezik. A társaság által üzemeltetett járatokon a „BKK Zrt. Díjszabás”-ban közzétett díjai, a Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK közötti feladat ellátási és közszolgáltatási szerződésnek a nettó menetdíjakat, pótdíjakat és díjalkalmazási feltételeket tartalmazó melléklete alapján meghirdetett BKK-díjszabás, amely a BKK Üzletszabályzat 1. sz. mellékletét is képezi.

7.7. Jegytípusok, bérlettipusok, igazolványtípusok, megvásárlásuk lehetőségei, használatuk, visszaváltás szabályai

Az igénybe vehető jegyek, bérletek, igazolványok típusai, valamint azok megvásárlásának lehetőségei, illetve használata, esetleges visszaváltásuk, tekintetében a BKK Zrt. Üzletszabályzatában rögzítettek az irányadók.

7.8. Az utazásból kizártak köre

Az utazásból kizárható, aki

- a) ittas vagy bódult,
- b) magatehetetlen személy (kísérő nélkül),
- c) botránnyosan viselkedik, magatartásával, tevékenységével vagy más módon zavarja a többi utast,
- d) magatartásával, tevékenységével vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és
- e) utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,

- f) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai
- g) ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- h) csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerével vagy italával mások
- i) ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,
- j) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt, illetve kísérel meg bevinni,
- k) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált
- l) az utazási okmányt vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- m) a papíralapú utazási okmányát a hőpapír adattartalmának olvashatatlansága miatt – amelyet annak hátoldalán feltüntetett felhívás ellenére nem megfelelően tároltak – nem tudja
- n) felmutatni és az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegyet sem vált,
- o) az elektronikus utazási okmányát technikai okokból (pl. mobiljegy-alkalmazás nem elérhetősége miatt) felmutatni nem tudja és az utazás megkezdéséhez, illetve a tovább utazáshoz más menetjegyet sem vált,
- p) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja
- q) az utazási feltételeket nem tartja be

7.9. Poggyász és élőállat szállítása

A poggyászként szállítható tárgyak jellege, száma és mérete, a szállítás szabályai, valamint az élőállatok szállításának szabályai tekintetében a BKK Zrt. Üzletszabályzatában rögzítettek az irányadók.

7.10. Első ajtós felszállási rend

Az első ajtós felszállási renddel érintett járatok körét a megrendelő határozza meg. Az első ajtós felszállási rend alkalmazásának szabályait a BKK Zrt. üzletszabályzata határozza meg.

7.11. A pótdíjazás szabályai

A pótdíjazás szabályai, a pótdíjazási eljárás, a pótdíj-kiszabás, a pótdíjak összege és megfizetésének módja tekintetében a BKK Zrt. Üzletszabályzatában rögzítettek az irányadók.

7.12. Jogok és kötelezettségek

A szolgáltató kötelességeit a fent hivatkozott szerződések tartalmazzák.

Az utas jogosult:

- a járművön utazni, a menetrendbe foglalt szolgáltatásokat az üzletszabályzat előírásainak megfelelően igénybe venni,

- az utazását bármikor megszakítani (ez esetben utazását, ha a BKK Zrt. Üzletszabályzata másképp nem rendelkezik, új menetjegy érvényesítésével folytathatja).

Az utas kötelezettségei:

- Az utas – rendkívüli forgalmi helyzet kivételével – csak a végállomásokon és megállóhelyeken szállhat fel, illetőleg le a járművekről.
- Az utas a fel- és leszállás, várakozás, utazás során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
- Amennyiben az utas érvényes menetjegy, utazási igazolvány, illetve jogosultság nélkül utazik, a BKK Üzletszabályzatában foglaltak szerint pótdíjat köteles fizetni.

7.13. Fel- és leszállás, helyfoglalás

Az utas csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott autóbusz-állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra vagy le az autóbuszról, kivéve, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges (rendkívüli forgalmi helyzet) és ez indokoltá teszi az ettől eltérő helyeken történő le-, illetve felszállást.

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

Felszállás a BKK által meghatározott vonalain az autóbusz első ajtajánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkoszival utazók), azt a Szolgáltató külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli.

Az utasoknak a le- és felszállásuk alkalmával használniuk kell – a megcsúszás és más hasonló esetek elkerülésére, illetve hatásuk csökkentésére – az erre a célra kialakított kapaszkodókat. Fokozott óvatossággal és nagy körültekintéssel kell végezni a fel- és leszállást különös időjárási körülmények (síkoság, csapadék) között, valamint, ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik.

A távirányítású ajtók csukódására figyelmeztető (hang- és/vagy fény) jelzés működésbe lépésekor a le- és felszállást haladéktalanul be kell fejezni, a jelzés időtartama alatt a le- és felszállást megkezdeni nem szabad. Nyitott ajtóval az autóbusz nem indulhat el.

Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha az ülőhelyeket más utasok nem foglalták el. A terhes anyák, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy rokkantak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak.

A fogyatékos személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközére (a továbbiakban: eszköz) a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A fogyatékos személyeknek biztonságosan kell elhelyezkedniük, a többi utas és a saját egészségük, valamint testi épségük védelme érdekében.

Az utazás akkor kezdhető meg, ha az eszköz befér a számukra kialakított helyre, valamint a fogyatékos személy és eszközének együttes tömege nem haladja meg a 250 kg-ot.

Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbuszvezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbuszt el kell hagyniuk.

Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbuszjárat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.

7.14. Egyéb, az utazás során betartandó előírások, magatartási szabályok

7.14.1. A biztonságos utazás érdekében tilos az indításjelző megszólalása után fel- vagy leszállni és az ajtó csukódását akadályozni.

7.14.2. Az utazás során az autóbusz haladásakor az állóhelyen tartózkodó, az autóbusz utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a beépített, illetve felszerelt kapaszkodókat.

7.14.3. A leszállási szándékot időben kell jelezni.

7.14.4. Tilos a járműveken

- „az ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni. Kivétel az utasok által nyitható ajtó abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontroll-lámpa visszajelzi.
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni, kitartani, fagylaltozni,
- ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni,
- rádiót vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni (az utasforgalmi területeken a gyalogosközlekedés megengedett, ideértve a kerekesszéket, egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
- kéredegetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt, a vészféket vagy az ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegyértvényesítő 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 gáz-palackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen, illetve a BKK. Zrt. 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 (BKK Üzletszabályzatában, az élő állat szállítással foglalkozó fejezetben szereplő kivételektől eltekintve),
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a BKK és a Társaság tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a megállóknál, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállóknál, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni,

- a járműveken és az utasforgalmi területeken dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni.

7.15. Talált tárgyak kezelése

A járművön talált tárgyat a gépjárművezetőnek lehet átadni. A talált tárgy helyszíni átadásáról-átvételéről talált tárgy bizonylatot kell kitölteni.

A járművön az utasok vagy a gépjárművezető által megtalált tárgyakat a gépjárművezető a helyszínen csak akkor adhatja át, ha kétséget kizáróan meg tudja állapítani, hogy a tárgyért a tulajdonos, illetve olyan más személy jelentkezik, akinek az átvételi jogosultsága kétséget kizáróan megállapítható és az átvevő megfelelő leírást ad az elveszett tárgyról. Hivatalos iratot (pl. személyi igazolványt) – ha jogszabály másképp nem rendelkezik – csak két tanú (pl. utas, munkatárs) jelenlétében és aláírásával adhat át a gépjárművezető.

A talált tárgy kiadásáról feljegyzést kell készíteni, amelyben szerepel legalább

- a tárgy rövid leírása
- a tárgy tulajdonosának neve, lakcíme, személyi igazolványának (ennek hiányában diákigazolványának, útleveleének) száma
- a kiadó és az átvevő olvasható aláírása és címe
- a tanúk olvasható aláírása, személyi igazolványuk száma és lakcíme)

Ha a talált tárgyért az autóbuszvezető szolgálata alatt nem jelentkezett senki, az autóbuszvezetőnek azt a diszpécserszolgálatnak kell átadnia. Az ilyen tárgyat a Szolgáltató legkésőbb a megtalálást követő munkanapon a BKK Zrt. ügyfélszolgálatára köteles eljuttatni.

A gépjárművezető nem vehet át nyilvánvalóan értéktelen, jelentéktelen értékű, vagy egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.

Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizetőeszköz, csekkek, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) találása esetén a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el.

Egyebekben a talált tárgyak kezelésével kapcsolatosan az Polgári Törvénykönyv szerint kell eljárni.

A talált tárgyakkal kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozó szabályok az adatvédelmi tájékoztatóban található.

Talált tárgyakkal kapcsolatos egyéb tájékoztatás a BKK Zrt. üzletszabályzatában található.

7.16. Kamerarendszer

Az ArrivaBus Kft. a személyszállítási szolgáltatási tevékenységével összefüggésben a Társaság és alvállalkozói által, a szolgáltatáshoz biztosított személyszállításra alkalmas közlekedési járműveken kamerás megfigyelőrendszert üzemeltethet.

Társaságunk a jelen üzletszabályzattal érintett autóbuszain videómegfigyelő rendszert (kamerarendszert) működtet, mely rögzített kép- és hangfelvételt készít. Az adatkezelés célja Társaságunk és az utasok vagyonának védelme, valamint az érintett személyek (utasok, munkavállalóink és megbízottjaink) életének, személyének, testi épségének védelme, továbbá a balesetek, kárigények, illetve utas panaszok hatékony kezelése.

A Társaság a kamerák alkalmazásáról külön figyelemfelhívó tájékoztatásokat helyez el az érintettek részére.

A képfelvétel a rögzítéstől számított 16. napon automatikusan törlődik, ha annak felhasználására bírósági vagy hatósági eljárásban nem kerül sor.

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

Megkeresés esetén a képfelvételt haladéktalanul meg kell küldeni a bíróság vagy hatóság részére. Ha arra irányuló kérelmet nyújtottak be, hogy a Társaság a 16. napon a felvételt ne törölje, illetve semmisítse meg, és az azt követő 30 napon belül a hatósági vagy bírósági megkeresés nem érkezik a Társasághoz, a felvételt törölni kell.

A Társaság a készített kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt felhasználhatja a szolgáltatását igénybe vevő személyeket, a működtetésében lévő berendezések használóit, a szolgáltató munkavállalóit, megbízottjait és a kezelésében lévő területeken tartózkodó személyeket, illetve poggyászaikat, a járműveket, berendezéseket és felszereléseket ért balesetek, káresetek körülményeinek, továbbá a panaszbejelentések kivizsgálásához.

Ezen vizsgálat idejére, de legfeljebb a felvétel rögzítésének időpontját követő 60 napra a Társaság mentesül a törlési kötelezettség alól, feltéve, hogy az eseményt a meghatározott határidőn belül részére bejelentették, vagy arról más módon tudomást szerzett. A vizsgálatra felhasznált kép-, hang vagy kép- és hangfelvételt a vizsgálat és az annak eredményeként tett intézkedések, illetve lehetséges további jogorvoslati eljárás esetén az azt lezáró határozat - ideértve a bírósági eljárást is - véglegessé válását vagy jogerőre emelkedését követő 15. napon meg kell semmisíteni vagy törölni.

Utaspanaszok, utasbalesetek, a buszokon történő rongálások/lopások, illetve egyéb a rendes üzleti menettől eltérő esemény esetén – ha a jogszabály szerint nyitva álló határidőn belül megkeresés, egyéb igény nem érkezett - a Társaság az adott eseményre vonatkozó kamerafelvételen látottakról külön jegyzőkönyvet vesz fel, melyet az eseményről felvett jegyzőkönyvhöz csatolva megőriz az esetleges jövőbeni követelések elévüléséig.

A felvételek rögzítésére külsős szolgáltató, mint adatfeldolgozó útján kerül sor, rögzített felvételek letöltését a kamerarendszert működtető külső szolgáltató végzi a Társaság erre irányuló külön megkeresése esetén. A kamerákon tárolt felvételek átadása minden esetben jegyzőkönyv felvétele mellett történik.

<u>Adatkezelés leírása</u>	<u>Kezelt adatok köre</u>	<u>Adatkezelés célja</u>	<u>Adatkezelés jogalapja</u>	<u>Adatok forrása</u>	<u>Adatkezelés címzettjei</u>
Autóbuszon történő kamerás megfigyelés kép- és hanganyagának kezelése	• az utastérben tartózkodó, és bizonyos esetekben a busz mozgása körüli külső helyszíneken és a forgalomban is részben látható személyek képmása • adatok letöltéséhez igénylőlap tartalma	utasok, valamint a szolgáltató munkavállalói és megbízottjai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme; balesetek, káresetek panaszbejelentések kivizsgálása	Jogos érdek a személy- és vagyonvédelem	Érintett	Kameraszolgáltatót nyújtó adatfeldolgozó Adott esetben rendőrség/más hatóság/bíróság
Autóbuszon történő kamerás megfigyelés kép- és hanganyagáról készült jegyzőkönyv	• az utastérben tartózkodó, és bizonyos esetekben a busz mozgása körüli külső helyszíneken és a forgalomban is részben látható személyekre vonatkozó leírás	utasok, valamint a szolgáltató munkavállalói és megbízottjai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme; balesetek, káresetek panaszbejelentések kivizsgálása	Jogos érdek a személy- és vagyonvédelem a gépjárműveken	Érintett	Kameraszolgáltatót nyújtó adatfeldolgozó Adott esetben rendőrség/más hatóság/bíróság

Az érintett jogai az adatkezeléssel összefüggésben:

- **Tájékoztatáshoz és hozzáféréshez való jog:** Az érintett jogosult Társaságtól 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 Társaságunktól 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 a Társaságnak már nincs szükséges az adatokra az adatkezelési célhoz, de Ön szeretné azokat felhasználni jogi igény előterjesztéséhez (törlés mellőzésének kérése és bírósági vagy hatósági megkeresés az adatok kiadásához). Az adatkezelés korlátozása esetén Társaságunk a képfelvételeket nem törli.
- **Tiltakozáshoz való jog:** Az érintett jogosult, hogy bármikor tiltakozzon személyes adatainak kezelése ellen. Ilyen esetben Társaság egyedileg vizsgálja meg ezen tiltakozás jogszerűségét.
- **Panaszhoz való jog:** Az érintett jogosult, hogy személyes adatainak kezelése miatt, illetve kifejezetten a kamerás megfigyeléssel összefüggésben a GDPR szerinti jogai érvényesítése érdekében panasszal éljen. Választása szerint fordulhat Társaságunk képviselőjéhez (fent valamint alább a IV. fejezet 8. pontjában megadott

elérhetőségeken), vagy a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (elérhetőségei: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/C., 1530 Budapest, Pf. 5., +36-1-391-1400, ugyfelszolgalat@naih.hu), vagy a Társaságunk, illetve a lakcíme szerint illetékes bírósághoz.

Az érintett panaszát, kérelmét Társaságunk ügyfélszolgálati elérhetőségein a panaszkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint juttathatja el Társaságunkhoz.

Az Érintettek – a megőrzési időn belül – gyakorolhatják az adatkezeléssel összefüggésben őket megillető jogait, tájékozódhatnak adataik kezeléséről, ennek keretében lehetőségük van a kamerafelvételekben történő betekintésre, illetve arról másolat igénylésére.

Érintetti betekintés/másolat igénylése a következők szerint történhet:

Az Érintett az igényét személyesen, írásban, illetve e-mailen terjesztheti elő. Az igény előterjesztése során az Érintettnek pontosan meg kell határozni, hogy hol és mikor (melyik járaton) készült felvétellel kapcsolatosan kíván igényt érvényesíteni. Pontosán meg kell határozni, hogy melyik járaton, a jármű mely részében utazott, és milyen színű és jellegű ruházatot viselt, valamint személyazonosságát - bármely fényképes igazolvány másolatának megküldésével, vagy más hitelt érdemlő módon – igazolni köteles annak érdekében, hogy:

- a Társaság meg tudjon arról győződni, hogy a kérelem valóban az érintettől érkezett, és
- az érintettet az arcképmása alapján beazonosíthassa a felvételen (a többi szereplőt a felvételen ki kell takarni).

Az igazolvány másolatot a kamerafelvétel megőrzési idejéig (adott esetben a vonatkozó rendőrségi, illetve egyéb eljárás lezárulta+15 napig) őrizzük meg.

Az érintett a felvétel másolatot személyes átvétellel, postai úton, vagy elektronikus formában történő megküldéssel igényelheti, a megkeresésben az Érintett köteles meghatározni a választása szerinti átvételi módot, és ennek megfelelően köteles a szükséges adatokat (postázási cím, e-mail cím) rendelkezésre bocsátani.

- a) amennyiben az érintett személyesen veszi át a felvételt, úgy az átvételre a Kft. telephelyén (1119 Budapest, Andor u. 27-31., bejárat a Than Károly u. felől) szerdai napokon 10-14 óra között kerülhet sor. Átvételkor az Érintettnek igazolnia kell magát személyi igazolványa vagy más fényképes igazolványa bemutatásával és az átadásról jegyzőkönyv kerül felvételre melynek egy példánya az Érintettet illeti.
- b) Postai kézbesítés esetén a felvételt a Társaság az érintett nevére címezve, az érintett által megnevezett postai címre küldi, és a kézbesítésre a Magyar Posta üzletszabályzata irányadó (kérjük legyen figyelemmel arra, hogy a postai szabályok szerint a kézbesítés helyettes részére is történhet (pl. együttlakó családtag), amire a Társaságnak semmilyen ráhatása nincs).
- c) Amennyiben e-mailen kéri a felvételt, úgy a Társaság a felvételt az így megadott e-mail címre küldi titkosított formában. A titkosítás feloldásához szükséges jelszót külön csatornán küldjük meg. Lehetséges, hogy az igényelt másolat nagy mérete miatt az elektronikus megküldés nem lehetséges. Ebben az esetben az érintettnek a másik két megküldési mód közül kell választani.

<u>Adatkezelés leírása</u>	<u>Kezelt adatok köre</u>	<u>Adatkezelés célja</u>	<u>Adatkezelés jogalapja</u>	<u>Adatok forrása</u>	<u>Adatkezelés címzettjei</u>
<u>Kamerafelvételekkel összefüggő érintetti kérelmek</u>	• <u>Kérelmező érintett neve</u> • <u>Arcképmása</u> • <u>Személyazonosító okmány adattartalma</u> • <u>Felvétel másolat átvételi módjától függően postacím vagy e-mail cím</u>	<u>Kamerafelvételekkel összefüggő érintetti kérelmek kezelése</u>	<u>Jogszabályi kötelezettség teljesítése: GDPR 12. cikk</u>	<u>Érintett</u>	

7.17. Adatvédelem

A Társaság adatvédelmi tájékoztatója a https://www.vt-arriva.hu/upload/editor/Adatvedelmi_tajekoztato_VT-ARRIVA_Kft.pdf címen érhető el.

7.18. Panaszkezelés

A panaszvizsgálati eljárás folyamata:

- Az utazással kapcsolatos észrevételeket (javaslat, dicséret, információkérés stb.) utasaink az utaspanasz@vt-arriva.hu e-mail címre vagy a 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050. levélcímre küldhetik,
- **panasz fogadása:** utazással kapcsolatos észrevételeiket utasaink az utaspanasz@vt-arriva.hu e-mail címre vagy a 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050. levélcímre küldhetik.
- **panaszok kivizsgálása:** társaságunknál minden panasz kivizsgálásra kerül.
- **a panasz megválaszolása** közvetlenül a megrendelő (BKK Zrt.) illetékes osztálya részére történik

A kivizsgált panasz a fentiekben részletezett illetékes számára a BKK Üzletszabályzatban rögzített határidőn belül megválaszolásra kerül.

A panaszkezelés külön is szabályozásra került a BKK Zrt.-vel fennálló a fent írt II. 5. pontban írt számú szerződések kapcsán a szerződések 13. sz. melléklete alapján.

A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozó szabályok az adatvédelmi tájékoztató 7.12.-7.13. pontjában találhatók https://www.vt-arriva.hu/upload/editor/Adatvedelmi_tajekoztato_VT-ARRIVA_Kft.pdf

7. 19. Felelősségviselés

7.19.1. Társaságunk, mint Szolgáltató felelősségviselésének szabályai:

- Társaságunk kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, valamint szolgáltatói felelősségbiztosítással rendelkezik.

- 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.
- Társaságunk nem vállal felelősséget a közvetett kárvetkezményekért, az olyan eseteket, amikor a jogszabály a kártérítést ilyen jellegű korlátozását vagy kizárását nem engedi.
- Társaságunk felelősségének korlátozása vonatkozik a szervezetre, vezetőire, alkalmazottaira és munkatársaira is.
- Ha az utas a kizárási okok valamelyikének fennállása esetén 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.
- Társaságunk nem felel azokért a károkért, amelyek a károsult hibájából, illetve felróható magatartásából származnak. Ilyen hibának, illetve felróható magatartásnak minősül a jelen Üzletszabályzatban foglaltak, a vonatkozó jogszabályokban foglaltak megszegése vagy figyelmen kívül hagyása is.
- Társaságunk csak akkor felel az utasnak a megállóhelyen, végállomáson vagy más várakozóhelyen az utasnak e helyszíneken (a be- és kiszállás esetét kivéve) bekövetkezett balesetből eredő károsodásáért, ha az a Szolgáltató felróható magatartásának következménye.
- Társaságunk csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatnak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt Társaságunk felróható magatartása okozta.
- Társaságunk nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.
- A kártérítési követelés egy év alatt elévül.
- A kártérítésre egyebekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

7.19.2. Az utas felelőssége:

- Társaságunk, mint Szolgáltató az utas által okozott károk – így különösen a járművek megrongálása, azok bepiszkolása, graffitivel történő be- és átfestése, egyéb információs berendezések megrongálása – megtérítésére igényt tart.
- 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 elvesztéséből 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 elvesztéséért 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.

- Felelősségviselés alóli mentesülés: A BKK és a Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának következménye. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az autóbuszban, az autóbusz utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag, vagy élő állat a Szolgáltatónak okozott kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a Szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása következtében keletkezett, az autóbusz(ok) közlekedését gátló körülmények miatt a Szolgáltatót ért kárért is.
- Ha az autóbuszjárat indulási helyére a megállóhelyen az utas az autóbuszra történő felszállási (utazási) szándékát ráutaló magatartással nem jelezte, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék időben történő jelzésének elmulasztása miatti továbbutazásból származó kárért a Szolgáltató nem felelős.
- Az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz – függetlenül az egyéb törvényes következményektől –, felelős a szabály megsértéséből származó kárért.

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.

7.20. Közlekedési balesetekkel, káresetekkel kapcsolatos feladatok

Valamennyi baleseti esemény bekövetkeztének esetében társaságunk munkavállalói kötelesek azonnal bejelentést tenni az illetékes felettesnek és a BKK-nak.

Személyi sérüléssel járó balesetek esetén a gépkocsivezető köteles segítségnyújtási kötelezettségének eleget tenni a mentők értesítésével, elsősegélynyújtással, továbbá köteles értesíteni a rendőrséget és az ügyeletes diszpécser, aki a további intézkedéseket végrehajtja (műszaki mentés stb.).

A biztosítási eseményt az autóbuszvezetőnél, a személyforgalmi célokat szolgáló területen történt káreseteményt a telephelyeken a forgalmi szolgálatnál kell bejelentenie az utasnak. A helyszínen, vagy a legközelebbi telephelyen az erre illetékes alkalmazott a káreseteményről jegyzőkönyvet vesz fel.

Utólagos bejelentés esetén az esemény bekövetkezését a bejelentőnek kell bizonyítania. Utólagos bejelentésnek számít az, ha a bejelentés nem a helyszínen, a gépjárművezetőnek történik.

A bejelentőnek társaságunk rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, csatolnia kell a baleset napján érvényes jegyet, bérletet vagy annak másolati példányát vagy egyéb utazásra jogosító iratának másolatát; biztosítónk számára a szükséges felvilágosításokat meg kell adnia és lehetővé kell tennie azok tartalmának ellenőrzését.

A bejelentéskor a bejelentőt társaságunk vagy az illetékes biztosító tájékoztatja a szükséges dokumentumokról. A kárigény elbírálásához további dokumentumok is bekérhetők.

A közlekedési balesetekkel, káresetekkel kapcsolatos feladatok külön is szabályozásra kerültek a BKV-BKK Zrt.-vel fennálló fenti II. 5. pontban írt számú szerződések kapcsán a szerződések 7. sz. melléklete alapján.

A balesetekkel kapcsolatos adatkezelési szabályok az Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen megtalálhatók https://www.vt-arriva.hu/upload/editor/Adatve_delmi_ta_je_koztato_VT-ARRIVA_Kft.pdf

7.21. Fogytékkel élők utazási feltételei és ennek garanciái

A fogytékkel élők utazási feltételeit, a vonatkozó kedvezményeket, illetve a jogosultság igazolásának módját a BKK Zrt. üzletszabályzata tartalmazza. A fogytékos személy eszköze abban az esetben szállítható, amennyiben az eszköz megfelel a biztonságos szállítás feltételeinek.

A fogytékos személy kerekesszéke 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 fogytékos személy és eszközének együttes tömege nem haladja meg a 250 kg-ot.

7.22. Forgalmi zavar

Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi, vagy ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, Társaságunk és a BKK – a rendelkezésére álló eszközökkel és módon – az utasokat tájékoztatja.

A BKK az esetleges forgalmi zavarokról, késésekről az Üzletszabályzatában 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.

Társaságunk azonban a városi közlekedés sajátosságaiból eredő menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért felelősséget nem vállal.

7.23. Az utasok tájékoztatása

7.23.1.

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatokat a BKK látja el. Ennek keretében tájékoztatja az utasokat a jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról. Arról is gondoskodik, hogy azok az információk az ügyfelek és utasok rendelkezésére álljanak, amelyek ahhoz szükségesek, hogy utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK a Szolgáltatók által üzemeltetett járatok menetrendjével kapcsolatban az utasokat nyomtatott formában tájékoztatja a megállóhelyeken. Ezenkívül a hálózat felépítésével és a járatokkal, kötőtpályás (HÉV, metró, villamos) 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, amelyek 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.

7.23.2. A BKK utas tájékoztatási módozatai és megjelenési formái:

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

- a BKK honlapján (www.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 vagy www.fovinform.hu),
- információs táblákon,
- elektronikus kijelzővel felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken,
- 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 BKK és a vasúti társaság – közöttük lévő szerződés alapján – együttesen végez utastájékoztatást a BKK által előzetesen megadott és meghatározott „szövegkönyv” alapján.

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

Díjszabás

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, 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,
- belül statikus eszközzel vagy elektronikus kijelzővel a járatszám mellett az összes vagy a soron következő megállóhely, és 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, míg az autóbusz és trolibusz esetében a tervezett változást megelőzően teszi közzé),
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán, ügyfélközpontjain és ügyfélszolgálatain keresztül, a BKK kérésre tájékoztatást nyújt a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a vasúti szolgáltatások elérhetőségéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről, valamint tájékoztatják a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket a vonat felszereltségéről.

A megállóhelyek, fel- és leszállópontok neveivel kapcsolatos tájékoztatás

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

A tájékozódást segítő piktogramok megtalálhatók

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

Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók

- a megállóhelyeken vagy fel- és leszállópontokon és esetenként a járműveken,
- a BKK Infón (honlapon, mobilalkalmazáson).

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

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni

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

Az utazási feltételek teljes terjedelmükben megtekinthetők

- a BKK Üzletszabályzatában,
- 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.

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

8. A szolgáltatás teljesítése kapcsán az ArrivaBus Kft. szervezeti egységeinek elérhetőségei:

8.1.Központi Iroda, mely egyben a társaság székhelye:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100. 63-as épület központi iroda (185-ös épület telephelyi iroda)

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.

Telefonszám: +36/22-330-575

Faxszám: +36/22-317-251

E-mail: info@arrivabus.hu

8.2.A Társaság. Budapest Andor utcai fióktelepe

Cím: 1119 Budapest, Andor utca 27-31

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.

Telefonszám: +36/1-371-0896

Faxszám: +36/1-371-0897

E-mail: info@arrivabus.hu

8.3.A Társaság. Budapest Bogáncs utcai fióktelepe

Cím:1151 Budapest, Bogáncs utca 1-3.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.

Telefonszám: +36/1-920-1851

Faxszám: +36/1-920-1850

E-mail: info@arrivabus.hu

8.4.A Társaság Szállító utcai fióktelepe

Cím:1211 Budapest, Szállító utca 6.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050

Telefonszám: +36/1-920-1208

E-mail: info@arrivabus.hu