

Az MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság

ÜZLETSZABÁLYZATA

Érvényes: 2016. december 23. napjától

Az üzletszabályzatot jóváhagyta:

A Nemzeti Közlekedési Hatóság a PU/VA/NS/A/913/5/2016 számú határozatával
(a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében)

A Nemzeti Közlekedési Hatóság az MVK Zrt. részére korábban az alábbiakban felsorolt
Üzletszabályzatokat hagyta jóvá:

sorszám	NKH jóváhagyó határozat száma	hatályba lépés időpontja
1.	KH/VA/A/NS/234/5/2009	2009. június 01.
2.	KH/VA/NS/213/6/2010	2010. július 20.
3.	EH/VA/NS/B/634/6/2012	2012. október 10.
4.	EH/VA/NS/A/300/2013	2013. július 26.
5.	PU/VA/NS/A/41/2/2016 (a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében)	2016. február 24.

Tartalom

Bevezetés	4
I. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya	4
II. Az Üzletszabályzatban használt fogalmi meghatározások	6
III. A Szolgáltató által alkalmazott jogszabályok	9
IV. A személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási Feltételek)	10
1. Általános szabályok.....	10
2. Részletes szabályok.....	12
Utazáshoz való jog.....	12
Az utazás korlátai.....	12
Az utasnak tilos.....	13
Poggyász, élő állat és kerékpár szállítása	15
Elsőajtós felszállási rend.....	16
V. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok	17
VI. Felek jogai és kötelezettségei	20
1. A Szolgáltató jogai.....	20
2. A Szolgáltató kötelezettségei	21
3. Az utas jogai	21
4. Az utas kötelezettségei	22
VII. Jegyekre, bérletekre, utazásra jogosító okmányokra vonatkozó részletes szabályok	23
1. Bérletigazolványok típusai.....	23
Általános bérletigazolvány	23
Nyugdíjas bérletigazolvány (ideiglenes és végleges)	23
Fogyatékos személyek ideiglenes díjmentes igazolványa	23
65 éven felüliek igazolványa.....	25
2. Jegy és bérlettípusok	24
Vonaljegy	25
Gyűjtőjegy	25
24 órás jegy	25
3 és 7 napos turista jegyek	25
Hétfélig családi jegy	25
90%-os helyközi jegykedvezmény	26
Havi vagy hóközi bérletek	26
Egyvonalas autóbusz bérlet.....	26
3. Jegyek és bérletek megváltásának lehetőségei	269

Jegy és bérletváltáshoz kapcsolódó kiegészítő információk.....	29
Vonaljegyek, bérletek visszaváltásának lehetőségei	30
4. Utazási kedvezmények	31
Miskolc Pass kártya kedvezmény	35
VIII. Jegyellenőrzés	377
IX. Utaspanaszok bejelentésének szabályai, talált tárgyak kezelése	422
1. Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése.....	42
2. Talált tárgyak kezelése.....	44
X. Felelősség	455
XI. Egyéb szolgáltatások, rendelkezések.....	45
XII. Az üzletszabályzat díjszabási melléklete.....	48

Bevezetés

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 19.§(4) bekezdésében valamint az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, továbbá a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Kormányrendelet 10. § (1) bekezdésében foglaltak, valamint 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.) Kormányrendelet alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző közlekedési szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatására vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot köteles készíteni.

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetben tartalmazza az MVK Zrt. (a továbbiakban: Szolgáltató) közforgalmú menetrend szerinti járatainak igénybevételére, az azzal összefüggő és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződési ajánlatát az ennek során alkalmazott szabályait, az utazási feltételeket és díjszabását. Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a Szolgáltatóra, másrészt pedig az általa szervezett személyszállítási közszolgáltatási hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak. Az Üzletszabályzatban feltüntetésre kerülnek azon jogok és kötelezettségek, melyek a közszolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató és az utasok között létrejövő személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek.

I. Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti közösségi közlekedést lebonyolító tevékenységét közszolgáltatási szerződés alapján végzi.

Az Üzletszabályzat tartalmazza mindazokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek, egyrészt Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának megrendelése alapján a közösségi közlekedés érdekében létrehozott közlekedési hálózatot működtető Szolgáltatóra, másrészt pedig a menetrend szerinti közlekedő közösségi közlekedési rendszert igénybe vevő utasokra vonatkoznak.

Ezek különösen: az igénybe vehető közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, a menetrend megismerhetőségére, a szolgáltatás igénybevételi feltételeire, díjaira, a kedvezményekre, a személyszállítási szerződésből eredő követelések érvényesítésére, az utasok tájékoztatására, a vonaljegyek, bérletszelvények és bérletigazolványok megvásárlására, a személyszállítás szerződési feltételeire, az utazási feltételekre, a pótdíjak fizetésével kapcsolatos eljárásra és méltányosságra, a panaszok bejelentésére és kezelésére, a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokra, a végállomások, a megállóhelyek és más létesítmények használatára vonatkozó előírások, jogok és kötelezettségek.

Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a Szolgáltató közforgalmú menetrend szerinti villamos és autóbusszjárataival történő személyszállítására és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybevevőire (a továbbiakban: utasok), a Szolgáltató által üzemeltetett végállomások és az utasforgalom számára nyitva álló helyiségek és területek használatára és használóira, továbbá mindazon természetes és jogi személyekre, akik az említett szolgáltatásokkal, illetve használatukkal kapcsolatban a Szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatban állnak vagy lépnek.

A Szolgáltató az autóbusszal és villamossal díj ellenében végzett közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra a hatályos jogszabályokban, valamint jelen Üzletszabályzatban foglaltakat alkalmazza.

Az Üzletszabályzat a közlekedési hatóság, és a vasúti igazgatási szerv azt jóváhagyó határozatának Szolgáltató által történő kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (www.mvkzrt.hu), onnan térítésmentesen letölthető.

Az Üzletszabályzat megtekinthető a Szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában. Szolgáltató személyszállítási üzletszabályzatát – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyásától számított 8 napon belül – hivatalos honlapján közzéteszi, valamint biztosítja, hogy azt a jegypénztárakban papíralapon az utas megtekinthesse.

Szolgáltató az Üzletszabályzat részét képező szereplő utazási feltételek kivonatát a végállomásokon és a járműveken kifüggeszti és más módon a szolgáltatást igénybe vevő tudomására hozza.

Ennek megtörténtét követően **az utas jogszerűen nem hivatkozhat az utazási feltételek nem teljes körű ismeretére.**

II. Az Üzletszabályzatban használt fogalmi meghatározások

Bérletigazolvány és bérletszelvény: a díjszabásban meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú igazolvány és szelvény.

Bírság: az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén fizetendő külön díj.

Facebook : a legismertebb közösségi oldal, amelyen a felhasználók ismerőseikkel és követőkkel tarthatják a kapcsolatot. A facebook a Szolgáltató és az utazóközönség közötti kapcsolattartás egyik eszköze.

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

Gyűjtőjegy: kedvezményes áron forgalmazott vonaljegyek összessége, amelyek szétbonthatóak és a vonaljeggyel egyenértékűként használhatóak.

Honlap: a Szolgáltató és partnerei (utasok, ügyfelek, érdeklődők, stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány. A Szolgáltató honlapja a www.mvkzrt.hu címen érhető el.

Járat: egy járműnek a menetrendben meghatározott kiindulási és célállomás közötti útvonalon és időrendben történő egyszeri végighaladása.

Jármű: a Szolgáltató által üzemeltetett, a közösségi közlekedésben utasok szállítására alkalmas eszköz.

Jegy: a díjszabásban meghatározott árformában forgalmazott papíralapú szelvény. Jegyen értendő az elővételi vonaljegy és a járművezetőnél váltható vonaljegy is.

Érvényes vonaljegy: az érvényességi időn belül utazásra felhasználható jegy. Az érvényességi idő a jegyen feltüntetésre kerül.

Érvényesített vonaljegy: az utas által az utazás megkezdésekor a jegykezelő készülékkel érvényesített az utazás érvényes igazolására szolgáló jegy.

Kezelési költség: a Szolgáltató által díjszabásban meghatározott díj, melyet bérletigazolvány vagy egyéb igazolvány kiállításakor, elrontott vagy megrongálódott bérletszelvény kicserélésekor, a havi-és hóközi bérletszelvények továbbá a napi (24) órás és turista jegyek érvényességük kezdete előtti visszaváltásakor valamint a talált tárgyak személyes átvételekor számít fel a szolgáltatást igénybe vevőnek.

Kísérő: az a személy, aki a kísért személlyel együtt, ugyanazon járaton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig és a kísért személlyel azonos viszonylatra érvényes utazási igazolvánnyal, bérletigazolvánnyal, bérletszelvénnyel utazik. Ez alól kivételt jelentenek a kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek, abból a célból, hogy a kísért személynek a le- és felszállásnál, valamint az utazás tartama alatt a járatokon az életkorából, egészségi állapotából következően szükségessé váló felügyeletet és segítséget biztosítsa.

Közforgalmú menetrend: kihirdetett (nyilvános) szolgáltatási előírás, amely a közlekedési rendet határozza meg, tartalmaznia kell a járművek közlekedésének útvonalát, állomásait, fel- és leszállópontjait, és megállóhelyeit, a közlekedés időszakát és időpontját, amikor a járművek a megállóhelyekről indulnak és oda érkeznek. A közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait tartalmazza, melyek az alábbiak: a járatok induló- és végállomása, továbbá azok a megállóhelyek, ahol a járat megáll, az érkezési és indulási időpontok vagy a járatok gyakorisága, a napi első és utolsó járat indulási időpontja, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napok, a különböző korlátozások, a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontja illetve az, hogy a menetrendi időszak határozatlan időre szól, a csatlakozási és átszállási lehetőségek, a legfontosabb kiegészítő szolgáltatások, valamint a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások.

Közlekedési hálózat: azon útvonalak és kötőtpályás közlekedési vonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik.

Közszolgáltatási szerződés: a közösségi személyszállítási közszolgáltatásért felelős – mint a közszolgáltatás megrendelője – és a Szolgáltató között létrejött szerződés melynek tárgya a menetrend szerinti közforgalmú személyszállítási közszolgáltatás Szolgáltató részéről történő ellátása. Ebben az ellátásért felelős meghatározza az ellátandó közszolgáltatás mennyiségét, minőségét, gyakoriságát stb. (ide értve annak menetrendjét és az alkalmazható díjakat), valamint a szolgáltatás egyéb hatáskörébe tartozó és jogszabályban nem szereplő feltételeit, továbbá a szolgáltatás ellentételezésének szabályait.

Közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló szolgáltatás, mely meghatározott viszonylatokon és paraméterek szerint szabályozott ár ellenében történik.

Közönségszolgálati Iroda: a Szolgáltató ügyfélszolgálat a Szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevőkkel történő közvetlen kapcsolattartás céljából. (címe: Miskolc, Szemere u. 5., elérhetősége telefonon 46/504-810, e-mailen: iroda@mvkzrt.hu.)

MÁK igazolvány: a Magyar Államkincstár vagy az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság által kiadott hatósági igazolvány.

Méltányosság: a pótdíjkövetelés jelen Üzletszabályzat szerinti megfizetésének módjától és határidejétől eltérő rendezés lehetőségének biztosítása.

Megállóhely fogalma, területe: a megállóhely a közterület azon része, mely a közösségi közlekedési eszközökre való komfortos várakozás helyéül szolgál, továbbá járművekről és a járművekre a biztonságos le- és felszállást biztosítja. Kötőtpályás megállóhelyek esetében peronokról, míg autóbuszok esetében egyszerűen megállóhelyekről beszélhetünk. A peron és megállóhely megközelítését szolgáló létesítmények (lépcső, rámpa, járdafelület stb.) nem számítanak a peron és a megállóhely területének. A peron területe minden esetben a sínkoronától 26 cm magasságban kiemelt szegélyű, maximum 1,5%-os oldallejtéssel bíró felület, melynek szélessége az utasforgalomhoz és a helyi adottságokhoz, hossza és szegélymagassága pedig a megállót használó járműhöz igazodik. A megállóhely területe a megállóhely jelző táblától a megállóban tartózkodó autóbusz(ok)hosszáig valamint a megállóhelyen tartózkodó autóbusz(ok) ajtó(i)nak oldalán lévő oldalfelületétől számított 2 méteren belüli terület.

Miskolc Pass kártya: kedvezményeket biztosító kártya, mely a kártyabirtokosok számára kedvezményes utazási lehetőséget biztosít.

Panasz: A panasz olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, és elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá. A panasz javaslatot

is tartalmazhat. A panasz valakivel vagy valamivel való elégedetlenség, sérelem, kifogás verbális vagy írásbeli kifejezése.

Személyszállítási szerződés: a menetrend szerinti személyszállítás szolgáltatásra irányuló polgári jogi szerződés.

Szolgáltató: az utazóközönség közösségi közlekedéssel történő eljutását szolgáló forgalmi műszaki (üzemi) tevékenységeket - beleértve a közösségi közlekedés rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utas kommunikáció, információ, észrevétel) - lebonyolító MVK Zrt.

Talált tárgy: a Szolgáltató járművein és a közlekedést kiszolgáló területeken megtalált nem a Szolgáltató tulajdonát képező tárgy.

Utas: minden természetes személy, aki önállóan, vagy kísérő, gyám, gondnok segítségével a szolgáltató által fenntartott és üzemeltetett közlekedési hálózatot ráutaló magatartással igénybe veszi, a szolgáltatás rá vonatkozó ellenértékét, a viteldíjat megfizeti, valamint az utazásra vonatkozó egyéb szabályokat tudomásul veszi és betartja.

Utazási igazolvány: a személyszállítási szerződés megkötésének és a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultság igazolására szolgáló igazolvány. Az az irat, vagy elektronikus adathordozó, amely a menetrend szerinti járatok igénybevételéhez tulajdonosát vagy birtokosát, meghatározott viszonylatban, autóbuszvonalon vagy villamos vonalon és meghatározott időpontban vagy az érvényesség tartamán belül - kedvezményrel vagy anélkül - egyszeri vagy többszöri utazásra jogosítja. A szabályszerűen érvényesített utazási igazolvány a személyszállítási szerződés megkötésének és ezáltal az utazási jogosultság igazolásának bizonyítéka.

Utazási feltételek: az Üzletszabályzat részét képező a 2013. évi V. törvényben (a továbbiakban Ptk.) szabályozott általános szerződési feltételek formájában kialakított, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás igénybevételére ezen tevékenységet végző szolgáltató által egyoldalúan megállapított és a szolgáltatás megkezdése előtt megismerhető szerződési feltételek, amelyek elfogadásáról és tudomásul vételéről a szolgáltatás igénybe vevője ráutaló magatartással – az utazásra jogosító jegy vagy bérletszelvény megvásárlásával és az utazás megkezdésével, azaz a menetrend szerinti járatra utazási céllal történő felszállással – nyilatkozik.

Utazásból való kizárás: a Szolgáltatónak az az eljárása, amelynek során az utas megkezdett személyszállítását (utazását) nem folytatja, mert - a személyszállítást már az utazás megkezdése előtt meg kellett volna tagadnia, de arra valamilyen okból az utazás megkezdése előtt nem került vagy nem kerülhetett sor, és ez csak az utazás során derül ki - vagy az utas az utazás tartama alatt olyan magatartást tanúsít vagy olyan állapota, körülménye válik a megkezdett utazás során felismerhetővé, illetve az Üzletszabályzatban foglaltakat oly mértékben vagy módon megsérti, amely miatt az utazási feltételek szerint a Szolgáltatónak így kell eljárnia vagy a körülmények mérlegelésével ilyen eljárásról dönt.

Utazás megtagadása: az az eset, amikor a Szolgáltató az utast vagy az utazási szándékát kifejező személyt nem engedi felszállni a menetrend szerinti járatot lebonyolító járműre, mert állapota, ruházata, magatartása, az előírt feltételek (pl. kísérő) hiánya vagy egyéb hasonló okok, körülmények fennállása miatt a meghirdetett utazási feltételek szerint nem szállítható.

Üzletszabályzat: gyűjtő rendelkezések összessége, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utasok és a szolgáltató jogait és kötelességeit, az utazási feltételeket valamint egyéb a szolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

Viszonylat: az induló- és a végállomás közötti útirány és az azon lévő megállóhelyek által meghatározott szakasz.

Viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő a díjszabásban meghatározott ár.

Vonaljegy: olyan jegy, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes.

III. A Szolgáltató által alkalmazott jogszabályok

A szolgáltató a közösségi közlekedés megvalósítása és működése során az alábbi jogszabályok által meghatározott jogi háttérrel veszi figyelembe:

- Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátása tekintetében a Szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződése;
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény;
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007 (IV.25.) Kormányrendelet és annak módosításai;
- a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részleteséről szóló 195/2016 (VII. 13.) Korm. rendelet;
- a szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételének szabályairól szóló 121/2012 (VI.26.) Korm. rendelet;
- az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007 EK rendelete (2007. október 23.) vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről;
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény;
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012 (VII. 30) Korm. rendelet;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- 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 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 tanácsi rendelet;

IV. A személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási Feltételek)

IV.1 Általános szabályok

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a Szolgáltató által nyújtott közforgalmú személyszállítási közszolgáltatást igénybe vehetik.

Jelen fejezetben foglaltak a személyszállítási szerződés elválaszthatatlan részét képezik.

Az az utas, aki a jelen fejezetben felsorolt tilalmak bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból kizárható és vele szemben a Szolgáltató a személyszállítási szerződés megszegése jogcímén pótdíjazást kezdeményezhet.

A személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az utazási feltételei alapján és a megállóhelyeken közzétett menetrend szerint, a menetrendben meghatározott útvonalon és megállók érintésével az általa használt járművekkel, a díjszabási tájékoztatóban meghirdetett díjért az utast elszállítja.

A díjat a Szolgáltató a Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata által jóváhagyott és jelen Üzletszabályzat mellékletét képező **díjszabásban** állapítja meg. A díjat, valamint annak alkalmazási feltételeit a közlekedési szolgáltatónak a díjszabásban a hatálybalépés kezdete előtt 30 nappal korábban közzé kell tennie.

A díjszabás tartalmazza a személyszállítási szolgáltatások díjait (árait). **A díjszabás az Üzletszabályzat mellékletét képezi.** A díjszabás nem tartalmazhat a személyszállítási üzletszabályzattal ellentétes rendelkezéseket.

A Szolgáltató járműveire előre vásárolt érvényes vonaljegyvel, a járművezetőnél vásárolt vonaljegyvel, érvényes és a felszállás időpontjában fennálló utazási jogot tanúsító bérletszelvénnyel, bérletigazolvánnyal vagy érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak. A díjtalan utazásra jogosultak körét a 85/2007. (IV. 25.) Kormányrendelet tartalmazza.

A személyszállítási szolgáltatás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – csak érvényes utazási igazolvánnyal vehető igénybe. A névre szóló utazási igazolvánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló utazási igazolvány mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. Az egyes utazási igazolványok használatának szabályait Szolgáltató az Üzletszabályzatában teszi közzé. Ha az utas érvényes utazási igazolvány nélkül utazik, a viteldíjon felül pótdíjat köteles fizetni.

Szolgáltató a személyszállítási szolgáltatást **személyszállítási szerződés** alapján teljesíti.

Az utas és Szolgáltató között a személyszállítási szerződés a viteldíj megfizetésével, azaz a vonaljegy, bérletszelvény, továbbá az utazási jogosultságot más módon igazoló – beleértve az utazási jogosultságot vagy a viteldíj megfizetését igazoló elektronikus adathordozót is – okmány (a továbbiakban együtt: utazási igazolvány) megvásárlásával, átvételével és a járműre utazási céllal történő felszállással jön létre.

A szerződéskötési szándék kifejezése, az utazás előtti jegy vagy bérletvásárlás és a járműre történő felszállás az utazási feltételek elfogadását is jelenti. A szerződés létrejöttével a Szolgáltató az utazási feltételeket elfogadottnak és az utas részéről magára nézve is kötelezőként elismertnek tekinti.

A személyszállítási szerződés az utas és a Szolgáltató között akkor lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend szerint közlekedő járműre. Ezen jogviszony külön szerződés megkötése

nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy a Szolgáltató által nyújtott menetrendszerinti személyszállítási szolgáltatást igénybe vegye, és egyidejűleg kötelezettséget vállal arra, hogy a jegy- vagy bérletárát kiegyenlíti, továbbá az Üzletszabályzat rendelkezéseit maradéktalanul betartja.

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.

Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő végállomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte, vagy az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, valamint akkor, ha az utast a Szolgáltató az utazásból kizárja.

Az utas utazásból való kizárása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.

A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

A Szolgáltatót a menetrendben közzétett közforgalmú személyszállítási szolgáltatás tekintetében szerződéskötési kötelezettség terheli, amennyiben az utas az utazási feltételeket a menetdíj megfizetésével és járműre utazási céllal történő felszállással elfogadja és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett autóbusszjáratokkal lehetséges. A Szolgáltató a közforgalmú személyszállítási tevékenységét előre meghirdetett **közforgalmú menetrend** alapján végzi.

Szolgáltató a menetrendet honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott végállomást vagy megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóhelyi oszlopokon látható helyen kifüggeszti, valamint menetrendkönyvet bocsát ki, továbbá a menetrendi változásokat, a helyi írott és elektronikus sajtó útján is közli. A Szolgáltató a menetrendet és viszonylatok egyéb helyeken és módokon is kommunikálhatja az utasok felé.

Szolgáltató a menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget az előbbi bekezdésekben meghatározott módokon **legalább 3 nappal** a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni. Szolgáltató a változás közzétételét megelőző 5 nappal a menetrendváltás tényéről a vasúti igazgatási szervet írásban tájékoztatja.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján - amennyiben az utazási feltételeket elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti - jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. **Az utas tudomásul veszi, hogy az utazási feltételek és az azt tartalmazó jelen Üzletszabályzat a személyszállítási szerződés elválaszthatatlan részét képezi.**

Szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járással lehetséges és nem áll fenn olyan ok, amely az utazás korlátozza (lásd részletesen IV.2. pont).

Autóbusszal történő szállítás esetén, ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbusszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a Szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott jármű befogadóképességéig terheli.

A Szolgáltató autóbusszal történő helyi személyszállítási szolgáltatása esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.

A helyi járatokra vonatkozó szabályok alkalmazandóak a közigazgatási határon túli közlekedésben az alábbi kivételekkel. A 7-es autóbusz viszonylaton az utasok elszállítási sorrendje a következő:

- a) az utazáshoz előre váltott menetjeggyel, bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkező utasok,
- b) bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkezők,
- c) az a) és b) pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók.

Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó. Az elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a járműre fel- és leszállást megkönnyítő berendezéssel.

IV.2 Részletes szabályok

Utazáshoz való jog

Az utas a Szolgáltató által nyújtott személyszállítási szolgáltatást rendeltetésszerűen veheti igénybe. Az utas jogait jóhiszeműen és tisztességesen, az együttműködés elvének betartásával köteles gyakorolni. Az utas a Szolgáltató személyszállításhoz használt járműveit kizárólag utazás céljára veheti igénybe, azokat, továbbá a megálló és végállomás területét köteles rendeltetésszerűen használni.

Az utazásból történő kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen történhet.

Az utazás korlátai

Szolgáltató a személyszállítást megtagadja, illetve az utast a személyszállításból kizárja, ha az utas

- oly mértékben kábítószer hatása alatt áll, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyeztetheti;
- oly mértékben ittas vagy bódult állapotban van, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyeztetheti;
- ruházata hiányos, undort kelt vagy ruházata olyan mértékben szennyezett, hogy más ruházatában, a járműben kárt okozhat, valamint ruházatával, poggyászával, magatartásával illetve a magával vitt élő állat által vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti;
- élelmiszerrel, vagy itallal a járművet, mások ruházatát vagy poggyászát beszennyezheti, ide értve, de nem kizárólagosan a csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitható csomagolású élelmiszer- vagy italterméket;
- botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja illetve a jármű vezetőjét zavarja a biztonságos járművezetésben;
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját vagy utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét, tisztaságát veszélyezteti;
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és vonaljegyet az ellenőrzésekor sem vált vagy ellenőrzéskor a pótdíj megfizetését megtagadja;

- vonaljegyét, bérletszelvényét, bérletigazolványát illetve a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát a felhívás ellenére nem mutatja fel;
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni;
- a jegyellenőr intézkedésének jogosságát vitatja, vagy adatai átadását megtagadja, a hatósági intézkedésig a szolgáltató ellenőrzésre jogosult dolgozói jogosultak az utast az utazásból kizárni;
- ha a szolgáltató Üzletszabályzatában foglalt utazási feltételeket nem tartja be;

Nem utazhat továbbá a hat éven aluli gyermek, kísérő nélkül.

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. A kísérővel utazó utasok járműben való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.

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. Egyéb esetekben szabálytalan utazás esetén sem kerül az utazásból kizárásra. Ilyenkor a szolgáltató biztosítja a 14 éven aluli utas utazási céljához történő eljutását.

Magatehetetlen személy utazása esetén a 14. életévét be nem töltött kísérő nélküli utazó kiskorú utazására vonatkozó szabályok alkalmazandóak.

Az előbbieken említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát a jármű személyzete nem vizsgálja.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a Szolgáltató legalább a legközelebbi megfelelő állomásig vagy megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet, köteles tovább szállítani. Lakott területen belül a járművezető közvetlenül vagy a diszpécser szolgálaton keresztül mentőt hív az útközben orvosi ellátásra szoruló személyhez és a járművezető vagy a helyszínen szolgálatot teljesítő forgalmi zavarelhárító a mentőt a helyszínen megvárja. A továbbutazás a legközelebbi állomásra csak akkor kötelező, ha a mentő kiérkezése a rosszullét helyszínére nem biztosítható.

Gyermekkoszival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkosziban vagy ölbén történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkosziban a kisgyermek csak a kocsni rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyermekkoszit akkor is elmozdulás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.

Fogyatékosággal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal a járművekkel szállíthatók, amelyekben a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.

Az utasnak tilos

- az utastársai egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedőként utazni;
- az indulási csengő megszólalása után a járműre felszállni illetve a járműről leszállni;

- az ajtók záródását megakadályozni;
- a járművezetővel menet közben beszélgetni;
- a vészcsengőt indokolatlanul működtetni;
- a vészféket indokolatlanul használni;
- a jegykezelő készüléket megrongálni;
- audio-vizuális eszközöket (ide értve, de nem kizárólagosan: rádió, magnó, walkman, discman, mp3-mp4 lejátszó), valamint mobiltelefont mások által hallhatóan a többi utast zavarva üzemeltetni;
- lábra felszerelt görkorcsolyával a járműre felszállni;
- kutyát szájkosár nélkül szállítani;
- a járműveken ételt, fagyaltot, jégkrémet, szeszes italt és nem visszazárható palackból bármilyen italt fogyasztani;
- élelmiszerral vagy itallal járművet, mások ruházatát vagy poggyászát beszennyezni;
- a jármű belsejében hirdetményt kiragasztani;
- a járművön kéregetni;
- dohányozni a járműveken, illetve minden autóbusz- és villamos megállóhelyen és végállomáson azok 5 méteres távolságán belül, valamint az aluljárókban;
- a járműveken és az utasforgalmi területeken elektromos cigarettát használni;
- botránnyosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni;
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni;
- a Szolgáltató tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon azokat megrongálni;
- a megállóban és végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utas tájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni;
- a megállóban és végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni;
- továbbá bármilyen olyan cselekményt tanúsítani, amely a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményével ellentétes

Az előbbieken leírt tilalmakat a díjfizetés nélkül igénybe vehető viszonylatokon (AUCHAN, TESCO) is alkalmazni kell.

A tiltott tevékenységeket folytató utas az utazásból kizárásra és bírságotra kerül az utazási feltételek be nem tartása miatt illetve az elkövető szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetésének gyanúja esetén minden esetben feljelentésre kerül az illetékes hatóságnál.

Poggyász, élő állat és kerékpár szállítása

Minden utas tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel-és leszállást valamint átjárást nem akadályozó legfeljebb 2 db 40 x 50 x 80 cm vagy 2 db 20 x 20 x 200 cm méretet meg nem haladó kézipoggyászt, illetve 1 db szánkót vagy 1 pár sílécet vagy 1 köteg becsomagolt facsemetét vagy jelzett mérethezárt meg nem haladó 1 db gyermekkocsit továbbá 1 db kerekesszéket (beleértve az elektromos mopedet is) szállíthat díjtalanul. A fentiektől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja. Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, 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 test épségét biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), de ide sorolandók mindazon anyagok, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik.

A kézipoggyással utazó utasok a kézipoggyászt a többi utasra tekintettel lehetőség szerint ne a járművek ülésein helyezték el.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszéke és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethezárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

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

Ettől eltérően, a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve díjfizetés ellenében szállítható, amennyiben az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja a kutyát.

Utasonként két kutyánál több nem szállítható egyszerre. Az utasnak a Szolgáltató alkalmazottja kérésére a kutya oltási bizonyítványát fel kell mutatnia.

A kutya szállításához vonaljegy megvásárlása szükséges, kivéve a vakvezető és a rendőrségi kutyát, melyek szállítása díjtalan.

Az élő állatot szállító utas köteles gondoskodni arról, hogy az állat az utasok nyugalma ne zavarja.

A jármű vezetője a szállítási szabályok megsértőit, illetve az utasok nyugalma zavaró élőállat szállítóját kötelezheti a jármű azonnali elhagyására.

Kerékpár szállítását a Szolgáltató kizárólag a Skoda típusú villamosain teszi lehetővé az alábbi feltételekkel.

A kerékpárszállítás lehetőségét a járműveken elhelyezett kerékpár matrica jelzi.

A kerekesszékekkel és a gyerekkocsival utazók a kerékpárosokkal szemben előnyt élveznek, ha azonos helyen szállnak fel. A megkezdett utazás emiatti megszakítása és a továbbutazásról ez okból történő lemondás miatt a megfizetett menetdíjat (a kerékpár szállításáért kezelt vonaljegy árát) a kerékpáros részére a Szolgáltató nem téríti vissza.

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 Szolgáltató kizárólag a Skoda típusú villamosain biztosít lehetőséget kerékpárok szállítására.

A kerékpárt a Skoda villamos járműre felhozni kívánó utas a Skoda villamos 2-5. aajtáját veheti igénybe felszállás céljából. **Egy utas egy kerékpárt szállíthat, amelyhez külön 1 db vonaljegy megvásárlása és érvényesítése szükséges.**

A kerékpárszállítás díja mellett az utasnak a személyszállítás díját is meg kell fizetni, így a kerékpárt szállító utasnak saját maga számára is rendelkeznie kell érvényes jeggyel vagy bérletigazolvánnyal és bérletszelvénnel.

A kerékpár szállítására kijelölt helyet a Skoda típusú villamos járművek belső terében elhelyezett piktogramok jelzik. Kerékpárt szállítani kizárólag ezeken a piktogrammal jelölt helyeken szabad. Egy Skoda villamoson erre a célra kialakított helyek mérete miatt egyszerre maximum 2 - 2 kerékpárt lehet szállítani. A kerékpárral felszálló utas felelős a biztonságos, tiszta és balesetmentes kerékpárszállításért a szállítás teljes időtartama alatt. Az utas köteles továbbá a kerékpárt megfelelően rögzíteni. Olyan kerékpár nem szállítható, amely speciális kialakítású (cargo, tandem, motoros stb.), vagy amelyen csomagok vannak rögzítve, vagy amely a kialakítása miatt nem rögzíthető. Személyenként egy darab kerékpár szállítható. A szállítandó kerékpár mérete nem haladhatja meg a 180 x 130 x 70 centimétert. A kerékpár tömege nem haladhatja a kézipoggyász tömeghatárára vonatkozó 30 kg-os tömeghatárt. A menetrend betartása érdekében javasolt, hogy a kerékpárral minél gyorsabban szállják le, illetve fel az azzal utazók.

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

Összezárt kerékpár becsomagolt állapotban csak akkor szállítható, ha a kézipoggyász méretét nem haladja meg.

Elsőajtós felszállási rend

A Szolgáltató minden járművén első ajtós felszállási rend van érvényben. A díjmentesen igénybe vehető ingyenes járatokon ettől eltérő felszállási rend alkalmazható.

Szolgáltató járművezetői is végzik az utazásra jogosító vonaljegyek, bérletek és okmányok ellenőrzését (elsőajtós felszállási rend). A járművezetőknél vonaljegy kapható, amelyet megvásárlása és az utasnak a járművezető általi átadását követően külön érvényesíteni kell. A járművezetőnél vásárolt vonaljegyen feltüntetésre kerül a járművezető által a vásárlás időpontja, ezt követően a jegyet az utasnak érvényesíteni kell, csak így válik az az utazásra érvényessé. Ennek elmulasztása esetén az utas szabálytalanul utazik, ezért bírságot kell fizetnie.

A járművekre az első (illetve az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően kijelölt) ajtónál lehet felszállni, ahol a járművezető ellenőrzi a jegyeket, bérletigazolványokat, bérletszelvényeket, a kedvezményes vagy

díjmentes utazásra jogosító egyéb okmányokat. Elsőajtós felszállási rend szerint a járművön a járművezető mellett elhelyezett jegykezelőnél az utasnak érvényesíteni kell a vonaljegyet, a jármű hátsó részében található jegykezelők csak különleges esetben (pl. babakocsival történő utazás) használhatóak. A vonaljegy érvényesítésének hiánya esetén az utas szabálytalanul utazik és bírságot kell fizetnie.

A Szolgáltató villamos járművein is az első ajtós felszállási rendet kell kötelezően alkalmazni a végállomásokon (Tiszai pályaudvar, Felső-Majláth, Vasgyár) továbbá utasforgalomtól függően lehetőség szerint megállóhelyeken is.

Amennyiben a jármű homlokfelületén elhelyezett fényjelző berendezés (a felfelé mutató nyíl [↑]) világít vagy ha az utas tájékoztató berendezésen információként az szöveges formában megjelenítésre kerül, a felszállás minden ajtón lehetséges.

A felszállásra várakozó utasoknak javasolt a megállóhelyek első harmadában történő várakozás, felszállásra a jármű első ajtajának igénybevétele, a leszállásra pedig a második, illetve a hátsó ajtóknál van lehetőség.

A forgalom gyorsítása érdekében javasolt, hogy az utasok az utazási igazolványt, bérletigazolványt, bérletszelvényt vagy vonaljegyet felszállás előtt minden esetben készítsék elő, és azt a járművezető külön kérése nélkül mutassák fel. Leszállási szándékukat az utasok - a biztonságos megállást figyelembe véve - idejében jelezzék a jármű erre a célra kialakított jelzőberendezéseivel.

Szolgáltató autóbusz járműveire babakocsival felszállni csak a "babakocsi" piktogramjával jelzett ajtónál lehet. Az egyéb – fenti piktogrammal el nem látott – ajtóknál való fel-és leszállás közben bekövetkezett esetleges balesetekért a Szolgáltató felelősséget nem vállal. Baleseti kárigény ebben az esetben nem érvényesíthető. A babakocsival felszálló utas köteles a jegyét, vagy bérletigazolványát, bérletszelvényt, utazási igazolványát felmutatni a jármű vezetője felé. Babakocsival a Skoda villamosok valamennyi ajtaja igénybe vehető fel és leszállásra, de a babakocsit a járművön erre kijelölt helyen (2.-3. illetve.4.-5. ajtók közötti területen) kell rögzíteni.

A Szolgáltató valamennyi járművére való felszálláskor a vakvezető kutyával közlekedők a 2. ajtót is igénybe vehetik.

Elsőajtós felszállási rend alkalmazása során leszállás csak a középső és a hátsó ajtókon át lehetséges.

V. Az utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok

Utastájékoztató

Az előre tervezett utastájékoztatói feladatok során a Szolgáltató gondoskodik arról, hogy az utasokat jogairól, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, valamint arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák.

A Szolgáltató az általa közlekedtetett járatok menetrendjével, a hálózat felépítésével és a járatokkal összefüggő tájékoztatót nyújt az utasoknak elektronikus és nyomtatott formában (azokban a megállóokban, ahol utastájékoztató berendezés található elektronikusan is, és a végállomásokon) továbbá a jegy- és bérletrendszer felépítésével, az egyes díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival, azok értékesítési helyeivel kapcsolatos tájékoztatót is nyújt, mint jegy- és bérletértékesítő.

Szolgáltató biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a Szolgáltató a végállomásokon, a járművekben az utazási feltételek kivonatát közzéteszi és a honlapján azt teljes terjedelemben hozzáférhetővé teszi.

A Szolgáltató által végzett utas tájékoztatás módjai, és megjelenési formái:

a) írásbeli tájékoztatás

- Szolgáltató honlapján (www.mvkzrt.hu)
- Szolgáltató Közösségszolgálat Irodája által
- Szolgáltató hivatalos facebook oldalán (<https://www.facebook.com/mvkzrt>)
- információs táblákon
- egyéb média információkon keresztül sajtóközlemények kiadásával
- a járműveken: kívül nyomtatott táblával vagy elektronikus kijelzővel, belül statikus eszközzel vagy elektronikus kijelzővel
(a vonalszám mellett feltüntetésre kerül az összes vagy a soron következő megállóhely, és lehetőség szerint az átszállási kapcsolatok).
- a vonalak viszonylatokra lebontott menetrendjével, útvonalával kapcsolatos tájékoztatást a megállóhelyeken lévő elektronikus kijelző illetve a megállóhelyeken és végállomásokon kihelyezett nyomtatott menetrendek által;

b) szóbeli tájékoztatás:

- Szolgáltató Közösségszolgálati Irodájában szóban és telefonon
- a járműveken található hangosbemondókon keresztül
- végállomásokon, frekvenciált megállóba telepített kihangosítókra keresztül
- hangos utas tájékoztatás: járműveken és végállomásokon (ahol az erre alkalmas feltételek adottak) előzetesen megadott és meghatározott szövegtől eltérően történő utas tájékoztatás

c) menetrendi információkról történő tájékoztatás

A járművek indulási időpontjait az utas menetrend tartalmazza. Az utas menetrendben meghirdetett menetidő adatok tájékoztató jellegűek, attól alacsonyabb menetidő kora hajnalban, késő este, illetve a villamospótló autóbuszok közlekedése esetén előfordulhat, ezért a fenti időszakban Szolgáltató javasolja ezen tényre figyelembe venni a megállóhelyre való elinduláskor.

A menetrendben meghirdetett menetidőtől hosszabb menetidőkre lehet számítani a csúcsidőszakban, valamint a szokásostól eltérő forgalmi viszonyok esetén. (pl. váratlan vagy tervezett események miatti forgalomtorlódások, útlezárások, időjárási körülmények stb.) A Szolgáltatót nem terheli felelősség a menetrendben meghirdetett rövidebb vagy hosszabb menetidőkből eredően bekövetkezett károkért. A vállalatoknak, intézményeknek, iskoláknak stb. a rendkívüli utazási igényüket 7 nappal korábban szükséges jelezniük Szolgáltató felé.

A menetrendi tájékoztató nem tartalmazza a különféle rendezvények esetén történő módosításokat.

A menetrendváltozás és az esetenkénti útvonal módosítások jogát a Szolgáltató fenntartja. Ez ilyen jellegű módosításról az utazóközönséget a Szolgáltató az írott és az elektronikus sajtó útján, illetve honlapján valamint facebook oldalán keresztül tájékoztatja.

Szolgáltató a teljes körű és korszerű utas tájékoztatás megvalósítása érdekében integrált utas tájékoztatási rendszert üzemeltet (utazástervezés és tájékozódás a járművek valós idejű érkezéséről.)

Ennek elemei az alábbiak:

- integrált utas tájékoztatás a szolgáltató honlapján: www.mvkzrt.hu/valosidoben;
- integrált utas tájékoztatás mobiltelefonon SMS szolgáltatás keretében; (a megállóhely kódjának SMS-ben való elküldésével lekérdezhetővé válik a járatok érkezési és indulási ideje)
- integrált utas tájékoztatás Android alapú okos telefonon ingyenesen letölthető alkalmazás segítségével; (transIT menetrend)
- integrált utas tájékoztatás az utcán infópultok segítségével; (menetrendi információk elérése, közlekedéshálózati térkép megjelenítése, városi, turisztikai és idegenforgalmi információk biztosítása)
- integrált utas tájékoztatás a megállóhelyeken LED kijelzőkön; (valós idejű utas tájékoztatás a járatok érkezéséről és indulásáról)
- integrált utas tájékoztatás a járműveken járműfedélzeti eszközök és utas tájékoztató monitorok segítségével;
- a felújított villamos pályán a villamosok jelzőlámpák általi előnyben részesítése;

A menetrenddel és a járatok közlekedésével kapcsolatosan információk találhatóak továbbá a GOOGLE TÉRKÉP nevű alkalmazásban is.

A Szolgáltató **menetrend szerint közlekedtet**i a közforgalmú személyszállítást végző járatait.

A menetrend a szolgáltatás terve, amely meghatározza vonal megjelölését és tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb adatait, vonalra és azon belül viszonylatokra lebontva, 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 csatlakozási, átszállási lehetőségeket,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításához kapcsolódó szolgáltatásokat,
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól,

Forgalmi akadály, zavar esetén Szolgáltató az utazóközönséget az érintett végállomásokon és a járműveken köteles tájékoztatni.

Az utas kérésére a tizenöt perct meghaladó késésről, valamint az akadály, zavar tényéről és időtartamáról a Szolgáltató Közönségszolgálati Irodája az utas kérésre igazolást ad ki. Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve –, a Szolgáltató köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni. Amennyiben a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a Szolgáltató erről az utasokat tájékoztatja.

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a Szolgáltató tájékoztatja az utazni szándékozókat a megváltozott közlekedésről. Ilyen esetben Szolgáltató törekszik arra, hogy úgy szervezi meg a járatok közlekedését, hogy alternatív útvonalak igénybevételevel az utasok úti céljukat elérhessék. Ha nem az autóbusz vagy villamos hálózatban következik be olyan esemény, amely az érintett járat (ok) menetrend szerinti forgalmát, az útvonal egy részének használatát lehetetlenné teszi, a Szolgáltató a lehető legrövidebb időn belül intézkedik a pótlásról. Ezekben az esetekben többnyire nem biztosítható, hogy a pótló autóbuszok kapacitása, sűrűsége elérje a helyettesített közlekedési eszköz által biztosított minőségi paramétereket,

valamint egyes esetekben a pótlás az eredeti útvonaltól kényszerűségből eltérhet, megállót vagy megállókat kihagyhat.

A villamosforgalomban előforduló zavaroknál - amennyiben az lehetséges - Szolgáltató arra törekszik, hogy az eredeti járműtípussal tartsa fenn a forgalmat, még csökkentett teljesítménnyel, illetve párhuzamos buszpótlás esetén is. Szolgáltató a pótlást az akadály felismerése után legkésőbb 15 percen belül kezdi megszervezni. A pótlás megvalósulása a forgalmi viszonyoktól és távolságtól nagymértékben függ. A más járással nem pótolható utolsó jármű indításáról azonban ebben az esetben is intézkedik. Amennyiben forgalmi akadály miatt a villamos hosszabb ideig nem tud a megállóhelyre beállni és az utasok biztonságos leszállása a megállóközben is megoldható, akkor a járművezető vagy a helyszíni zavarelhárító felügyelete alatt az utasok elhagyhatják a járművet és gyalog folytathatják útjukat vagy átszállhatnak a pótlásra érkezett másik járműre. A forgalmi akadályról az utazóközönséget az elektronikus kijelzővel vagy hangosítással felszerelt megállóhelyeken a szolgáltató tájékoztatni köteles.

Forgalmi zavar esetén az utas kérésére Szolgáltató igazolást ad ki az utazás megszakításának okáról és időtartamáról. A **késésigazolást** az utas igényelheti: személyesen, telefonon, postai úton, elektronikus levélben. A késésigazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni: az utazás pontos időpontja (nap, óra), útvonal, irány, pontos név és postacím vagy e-mail cím.

A kiállított késésigazolás személyesen Szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában vehető át, illetve postai úton vagy e-mailben kerül megküldésre az utas részére. Az elévülési idő a személyszállítási szerződés esetén egy év, erre tekintettel az utas egy éven belül igényelheti az igazolást.

VI. Felek jogai és kötelezettségei

VI.1 A Szolgáltató jogai

- **adat megismerési és adatkezelési jog a személyszállítási szolgáltatás alapjául szolgáló szerződés teljesítése érdekében**

Ezen jogosultsága a következő adatokra terjed ki: az utazásra jogosult természetes személyazonosító adatai (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utónéve) és lakcíme; az utazási kedvezményekről szóló jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója;

- **biztonságtechnikai megfigyelési jogosultság**

Szolgáltató a végállomásokon, a közforgalom számára nyitva álló helyeken, a megállóhelyeken valamint a személyszállító járművek belterében, a végállomásokon, és megállóhelyen található berendezések, a személyszállító villamos járművek, autóbuszok, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett **jogosult** elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni.

Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén a vakok és gyengén látók számára is érzékelhető módon a Szolgáltatót köteles megállóhelyeken és járműveken figyelemfelhívó jelzést és ismertetést elhelyezni az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelés, valamint a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, a felvétel tárolásának helyéről, a tárolás időtartamáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá a

személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvénynek az érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről.

A rögzített kép- és hangfelvételt felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 16. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell. Felhasználásnak minősül, ha a rögzített kép, illetve hangfelvétel bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra vagy bíróság, hatóság részére ilyen eljárás során benyújtásra kerül.

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

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

Szolgáltató jogosult a viteldíj megfizetését és az utazási feltételek betartását járművezetői és jegyellenőrei útján ellenőrizni. (az ellenőrzés részletes szabályait az Üzletszabályzat VIII. pontja tartalmazza.)

VI.2. A Szolgáltató kötelezettségei

- A közforgalmú személyszállítás körében köteles a személyszállítást elvállalni, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú személyszállítás körében a menetrendben meghatározott vonalon az általa meghirdetett járműveket közlekedtetni és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító járművekkel lehetséges.
- A Szolgáltató a járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg a végállomási és megállóhelyi tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt.
- Az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen pedig az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatni. Ennek érdekében a járműveken jól látható helyen ki kell függeszteni az utazási feltételek kivonatát, valamint a végállomásokon és megállóhelyeken a végállomást és megállót érintő vonalakra vonatkozó menetrendet.
- Az utast a menetrendben foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.
- A Szolgáltató biztosítja a személyszállítás lebonyolításához és az utazási igények kiszolgálásához szükséges feltételeket.

VI. 3. Az utas jogai

Az utas jogosult

- a menetrendbe foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére;
- az utazását bármikor megszakítani (ez esetben utazását új vonaljeggyel érvényesítésével folytathatja);

- amennyiben az utazás megszakítását forgalmi zavar idézi elő, az utazását folytathatja korábban kezelt vonaljegyével, új vonaljegy érvényesítése nélkül;
- a menetrend szerinti járatot végző járművön utazni, az utasok biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő berendezéseit használni, a járhoz, illetve a járáttal történő utazáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni;
- a megállóhelyeken, végállomásokon személyszállítási közszolgáltatás igénybe vétele céljából tartózkodni, az ott elhelyezett utaskényelmi berendezéseket rendeltetésszerűen használni.
- panasztételre a Szolgáltatónál;

VI.4. Az utas kötelezettségei

- A viteldíj megfizetése;
- Szabálytalan utazás esetén a bírság megfizetése;
- Az utas csak a végállomásokon és megállóhelyeken szállhat fel illetőleg le a járműről;
- Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól;
- Amennyiben az utas érvényes jegy, bérletszelvény, bérletigazolvány vagy utazási igazolvány nélkül utazik, a viteldíjon felül az Üzletszabályzatban meghatározott mértékű bírságot köteles fizetni. Ehhez **köteles személyazonosságát hitelt** érdemlő módon igazolni;(pl. fényképes személyazonosító igazolvánnyal, útlevelel, jogosítvánnyal, diákigazolvánnyal.)
- A megállóhelyeken, végállomásokon és a járműveken a dohányzási tilalom betartása;
- Az utas tartózkodni köteles az utazásból történő kizáráshoz vezető magtartások tanúsításától;
- Az utas a jármű mozgása közben köteles kapaszkodni, valamint az álló utas köteles lehetőség szerint biztonságosan a jármű belseje felé húzódni;
- Az utazási feltételek betartása;
- A járat végállomásra érkezésekor az utasoknak a járművet el kell hagyniuk.
- A jármű rendkívüli okból történő megállása esetén az utasoknak csak az járat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.
- Az utazás során a jármű haladásakor az állóhelyen tartózkodó, a jármű utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a beépített, illetve felszerelt kapaszkodókat.

Az utas a jegy- vagy bérletszelvény megvásárlásával és a járműre történő felszállással az utazási feltételeket elfogadja. A járműre történő felszállással akkor is kiterjednek az utasra az utazási feltételek, ha nem rendelkezik érvényes utazási okmánnal, vonaljeggyel vagy bérlettel.

VII. Jegyekre, bérletigazolványokra, utazásra jogosító okmányokra vonatkozó részletes szabályok

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

Bérletigazolványok típusai

Általános bérletigazolvány

Az általános bérletigazolványok kiállításához 1 db 4 x 4 cm-es hagyományos vagy digitális technikával készült, fekete-fehér vagy színes, világos háttérű és a jelenlegi életkornak megfelelő, lehetőleg 3 hónapnál nem régebbi igazolványkép, valamint személyi igazolvány szükséges. Az igazolványt kiállító bérletpénztáros saját hatáskörében eljárva az igazolványkép elfogadását megtagadhatja, amennyiben azon az utas személyazonossága nem beazonosítható, vagy az nem az utas korának megfelelő. **Az általános bérletigazolvány használata nem kötelező jellegű.** Amennyiben az utas nem kíván általános bérletigazolványt készíttetni vagy nem rendelkezik azzal, az általános bérletszelvényt más arcképes igazolvánnyal (személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány) utazásra érvényesen használhatja. Ebben az esetben a fényképes okmány számát, sorszámát kell a bérletszelvényre rávezetni. Ez a lehetőség nem vonatkozik a végleges és ideiglenes nyugdíjas bérletigazolvánnyal rendelkezőkre, kizárólag csak az általános bérletigazolvány helyett fogadható el a jelzett okmányok bármelyike. A bérletszelvényre a bérletigazolvány (diákigazolvány) sorszámát az azzal történő első utazás megkezdése előtt az utas tollal köteles olvashatóan ráírni.

Nyugdíjas bérletigazolvány (ideiglenes és végleges)

Azon jogosultak részére, akik az öregségi nyugdíj korhatárt elérték, a Szolgáltató jegy-és bérletpénztárosai végleges nyugdíjas bérletigazolványt állítanak ki.

A kedvezményes utazásra jogosító igazolvány (ideiglenes és végleges) kiállításához 1 db 4 x 4 cm-es hagyományos vagy digitális technikával készült, fekete-fehér vagy színes, világos háttérű és a jelenlegi életkornak megfelelő, lehetőleg 3 hónapnál nem régebbi igazolványkép, személyi igazolvány, lakcímkártya, az ellátást, nyugdíjat, járadékot megállapító határozat, valamint az „Ellátottak utazási utalványa” szükséges.

Az igazolványt kiállító bérletpénztáros saját hatáskörében eljárva az igazolványkép elfogadását megtagadhatja, amennyiben azon az utas személyazonossága nem beazonosítható, vagy az nem az utas korának megfelelő. A bérletpénztáros szintén saját hatáskörben indokolt esetben a bérletigazolványt bevonhatja, ha az, az utazási feltételekben foglaltaknak nem felel meg. Azon jogosultak részére, akik az öregségi nyugdíj korhatárt még nem érték el és jogosultságuk időtartama nem tekinthető véglegesnek, a Szolgáltató bérletpénztárosa ideiglenes nyugdíjas bérletigazolványt állít ki az érvényesség megjelölésével. Az ideiglenes nyugdíjas igazolvány kiállításához, valamint annak újra érvényesítéséhez a nyugdíjas határozat eredeti példányának bemutatását kérjük. Az újraterjesztést a jogosultnak kell kérnie. Ennek elmulasztása esetén a bérletigazolvány utazásra érvénytelenné válik, és jogtalan használata pótdíjfizetési kötelezettséget von maga után.

A nyugdíjasok és egyéb jogosultak a kedvezményre történő jogosultságukat a nyugdíjat, ellátást, illetve a járadékot folyósító szerv által kiadott határozat, igazolvány vagy igazolás bemutatásával igazolhatják. Az igazolvány elkészítésekor a személyazonosságot személyi igazolvánnyal kell igazolniuk.

Fogyatékos személyek ideiglenes díjmentes igazolványa

Díjmentes igazolványra jogosult a tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek életkortól függetlenül, valamint az 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékos személy.

2012. január 1-től a helyi közlekedést ilyen jogcímen díjmentesen valamint a közigazgatási határon túli viszonylatot - a Szolgáltató által Miskolc - Felsőzsolca között közlekedtetett 7-es viszonylatot (a Keleti kapu

megállóhely - Felsőzsolca végállomás – Keleti kapu megállóhely közötti szakaszon A Felsőzsolca irányából közlekedő autóbuszok ha az Auchan áruház érintésével közlekednek, akkor a Keleti kapu megállót nem érintik) - 90%-os utazási kedvezménnyel igénybevevők részére a Szolgáltató arcképes igazolvány elkészítésére ad lehetőséget.

Ennek elkészítése nem kötelező, akik azonban mégis élnek a lehetőséggel ezen igazolvány felmutatásával igazolhatják a kedvezményre való jogosultságukat. A kedvezményre jogosultak a Szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában regisztráltathatják magukat.

A regisztrációt követően a jogosultak részére a „Fogyatékos személyek ideiglenes díjmentes igazolványa” kerül elkészítésre.

Az igazolvány kiállításához szükségesek:

- a Magyar Államkincstár vagy az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság által kiadott hatósági igazolvány;
- 1 db 4 x 4 cm-es 3 hónapnál nem régebbi igazolványkép;
- személyi igazolvány vagy más arcképes igazolvány;

Az igazolvány kiállításának díja: 250.- Ft

Az ideiglenes díjmentes igazolvány a kiállítás időpontjától számított egy évig érvényesíthető, illetve ha a hatósági igazolvány érvényességi ideje ettől rövidebb, akkor addig az időpontig. Ezt követően, vagy a már meglévő és egy évnél hosszabb érvényességi időtartamú hatósági igazolvány, vagy egy újabb jogosultságot igazoló hatósági igazolvány alapján, az igazolványon feltüntetett érvényességi időpont lejártá előtt kell érvényesíteni az igazolványt. Az igazolványok érvényesítésére a Szolgáltató bármelyik jegy- és bérletpénztárában lehetőség van. Az érvényesítéskor a jogosultságot minden esetben igazolni kell. Amennyiben a jogosultak nem váltják ki ezen igazolványt, a kedvezményre való jogosultságukat a továbbiakban is az azt megalapozó hatósági igazolvány eredeti példányával igazolhatják.

65 éven felüliek igazolványa

A 65 éven felüli magyar állampolgárok a 85/2007 (IV.25.) Korm. rendelet alapján a helyi közlekedésben díjmentesen utazhatnak. A 65 éven felüliek részére a Szolgáltató arcképes igazolvány elkészítésére ad lehetőséget.

Ennek elkészítése nem kötelező, akik azonban mégis élnek ennek lehetőségével, a Szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozói részére ezen igazolvány felmutatásával igazolhatják a díjmentes utazási kedvezményre való jogosultságukat.

A kedvezményre jogosultak a Szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában regisztráltathatják magukat, melynek során a jogosultak részére a „65 éven felüliek igazolványa” kerül elkészítésre.

Az igazolvány kiállításához szükséges: személyi igazolvány (vagy más arcképes okmány) és lakcímkártya valamint 1 db 4 x 4 cm-es 3 hónapnál nem régebbi igazolványkép életkornak megfelelő igazolványkép.

Az igazolvány kiállításának díja: 250.- Ft

A kiállított arcképes igazolványok kizárólag a Szolgáltató járatain érvényesek, egyéb közlekedési társaságok esetében a jogszabály által előírt személyi igazolvány alkalmas a díjmentes utazásra történő jogosultság igazolására. Amennyiben a jogosultak nem váltják ki ezen igazolványt, a kedvezményre való jogosultságukat a továbbiakban is személyi igazolványukkal igazolhatják. Tekintettel arra, hogy az igazolvány kiállítása nem

kötelező, annak pótlására minden utasnak csak egyszer van lehetősége, egy utasnak csak két 65 éven felüli igazolvány állítható ki.

Jegy és bérlettipusok

Vonaljegy

Az érvényesített vonaljegy egy autóbusz vagy egy villamos vonal teljes hosszán, két végállomás között egyszeri utazásra jogosít, átszállás nélkül. A vonaljegy az utazás megkezdésekor - **közvetlenül a felszállást követően** - a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell, az utazás során meg kell őrizni és jegyellenőrzéskor át kell adni az ellenőrzést végző ellenőrnek. A jegy érvényesítése minden esetben az utas kötelessége, a jegykezelő készülék hibája esetén az érvényesítést a helyszínen található másik készülék segítségével kell elvégezni. Ennek elmulasztása esetén az utas bírságolásra kerül szabálytalan utazás miatt.

A 7-es számozású autóbusz vonal, a viszonylat teljes hosszán (iránytól függően: Búza tér – Felsőzsolca vagy Felsőzsolca – Búza tér) egy vonaljegy érvényesítésével vehető igénybe.

Azon végállomások, amelyeken nincs kialakítva külön le- és felszállóhely, díjszabási szempontból megállóhelynek tekintendők.

Gyűjtőjegy

A gyűjtőjegy 10 db vonaljegy tartalmaz. Az ív szétbontható, a vonaljegy a borító törszelvény nélkül is érvényesek. A kezelt vonaljegy az adott utazás végéig meg kell őrizni, és ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni az ellenőrnek. A gyűjtőjegy nem váltható vissza. A gyűjtőjegy jegydarabonkénti árusítása tilos. A gyűjtőjegyben található vonaljegyekre egyebekben a vonaljegyekre vonatkozó szabályok az irányadóak.

24 órás jegy

A 24 órás jegy vásárlásakor az utas kérésének megfelelően feltüntetett kezdő időponttól (hónap, nap, óra) számított 24 órán keresztül érvényes és jogosít a Szolgáltató menetrend szerinti járatain korlátlan számú utazásra, átszállásra Miskolc város közigazgatási határán belül, a 7-es autóbusz viszonylat esetében Keleti kapu megállóhelyig használható fel. A 24 órás jegyet az érvényességi ideje végéig meg kell őrizni, és ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni az ellenőrnek. A 24 órás jegy külön jegykezelő készüléken történő érvényesítésére nincs szükség.

3 és 7 napos turista jegyek

A turista jegyek a rajtuk megjelölt kezdőnap 0 órájától az azt követő második, illetve hatodik nap 24. órájáig érvényesek és jogosítanak az Szolgáltató menetrend szerinti járatain korlátlan számú utazásra, átszállásra Miskolc város közigazgatási határán belül, a 7-es autóbusz viszonylat esetében Keleti kapu megállóhelyig használható fel. A 7 napos turistajegy névre szóló, csak egy személy használhatja, át nem ruházható, tulajdonosának az utazás megkezdése előtt tollal, nyomtatott betűkkel rá kell írnia a teljes nevét. A jegyet ellenőrzéskor át kell adni, és fényképes, személy azonosításra alkalmas igazolvánnyal (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) igazolni kell a személyazonosságot.

Hétféi családi jegy

A hétféi családi jegy a megjelölt hétfégen szombat 0 órától vasárnap 24 óráig, érvényes és jogosít az Szolgáltató menetrend szerinti járatain korlátlan számú utazásra Miskolc város közigazgatási határán belül (7-es autóbusz viszonylat esetében Keleti kapu megállóhelyig). A hétféi családi jegy igénybevételére annak

érvényességi ideje alatt egy vagy két felnőtt, legalább egy, de legfeljebb három tizennégy éven aluli gyermekkel együtt jogosult. A hat éven felüli gyermekek esetében utazáskor az érvényes magyar diákigazolványt, vagy személyi igazolványát is fel kell mutatni.

90%-os helyközi vonaljegy

A 90%-os kedvezményes vonaljegy a 7-es autóbusz viszonylaton kizárólag a járművezetőnél kerül értékesítésre. A 90%-os kedvezményes vonaljegy a kedvezmény igazolására szolgáló okmányok egyikének bemutatása ellenében lehet megvásárolni és a szolgáltatást igénybe venni. Ezek hiányában az azzal történő utazás bírságot von maga után. A kedvezményes vonaljegy közvetlenül felszálláskor a járművezetőnél lévő jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell, illetve az érvényes okmányt be kell mutatni a járművezetőnek.

Ezen jegykedvezmény igénybevételére jogosultak körét a 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet nevesíti.

Havi, hóközi és éves bérletszelvény

Valamennyi havi és éves bérletszelvény az azon feltüntetett naptári hónap, illetve az évszám szerinti év első napjától az érvényességi időszakot követő hónap, illetve az éves bérletszelvény esetén január 5-én 24 óráig érvényes. A hóközi bérletszelvények tetszőleges kezdőnappal válthatóak, az adott hónap adott kezdőnapján 0 órától a következő hónap azonos napját megelőző napjának 24. órájáig jogosítanak utazásra (például a hónap 10-én 0 órától a következő hónap 9-én 24 óráig). Az éves bérletszelvények az azon feltüntetett évszámnak megfelelő év január 1-től a következő év január 5-én 24 óráig érvényesek, megvásárlásukra január és február hónapokban van lehetőség. Használatuk igazolványhoz vagy egyéb arcképes okmányhoz kötött, az arckép nélküli bérletszelvények kivételével. A teljes árú bérletszelvények általános bérletigazolvánnyal vagy más arcképes igazolvánnyal (személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány), a kedvezményt tartalmazó tanuló bérletszelvények kizárólag arcképes diákigazolvánnyal, a nyugdíjas bérletszelvények kizárólag a Szolgáltató által kiadott nyugdíjas (ideiglenes vagy végleges) bérletigazolvánnyal együtt használhatóak.

Egyvonalas autóbusz bérletszelvény

Az egyvonalas bérlet csak a bérletszelvényen szereplő viszonylaton vagy viszonylatpárokon (számjelzéses, illetve szám és betűjelzéssel ellátott viszonylatokon) érvényes. Az egyvonalas autóbusz bérletszelvényre az autóbusz viszonylat vagy viszonylatpárok számát vásárláskor a jegy és bérletpénztáros írja rá, e nélkül a bérletszelvény nem adható ki. Az egyvonalas bérletszelvény csak az azon szereplő viszonylaton, továbbá a 3-3A, 5-15, 14-14Y, 19-67, 2-20, 12-20, 22-20, 21-21B, 30-31,35-35R viszonylatpárokon érvényes, a felsorolásban nem szereplő, de azonos útvonalon közlekedő egyéb viszonylatokon utazásra nem vehető igénybe. Azon egyvonalas autóbusz bérletszelvények, amelyeken a fentiekben felsorolt viszonylatpárok valamelyike kiválasztásra és a szelvényen feltüntetésre került, a megjelölt viszonylatok teljes hosszában biztosítják az utazási lehetőséget.

Kerékpáros napijegy

Kerékpár szállítását a Szolgáltató kizárólag a Skoda típusú villamosain teszi lehetővé az alábbi feltételekkel. **A kerékpárszállítás lehetőségét a járműveken elhelyezett kerékpár matrica jelzi.**

A kerékpár szállítására kijelölt helyet a Skoda típusú villamos járművek belső terében elhelyezett piktogramok jelzik. Kerékpárt szállítani kizárólag ezeken a piktogrammal jelölt helyeken szabad. Egy Skoda villamoson erre a célra kialakított helyek mérete miatt egyszerre maximum 2 - 2 kerékpárt lehet szállítani. A kerékpárral felszálló utas felelős a biztonságos, tiszta és balesetmentes kerékpárszállításért a szállítás teljes időtartama alatt. Az utas köteles továbbá a kerékpárt megfelelően rögzíteni. Olyan kerékpár nem szállítható, amely speciális kialakítású (cargo, tandem, motoros stb.), vagy amelyen csomagok vannak rögzítve, vagy amely a kialakítása miatt nem rögzíthető. Személyenként egy darab kerékpár szállítható. Amennyiben a kerékpárt szállító utas a járművön vagy a megállóhelyi peronon az MVK Zrt.-nek vagy harmadik személynek

kárt okoz, akkor az okozott kárért felelősséggel tartozik. Az utas kerékpárjában keletkező harmadik személy által okozott kárért az MVK Zrt. felelősséget nem vállal. A kerékpárszállítás díja mellett az utasnak a személyszállítás díját is meg kell fizetni, így a kerékpárt szállító utasnak saját maga számára is rendelkeznie kell érvényes jeggyel vagy bérletigazolvánnyal és bérletszelvénnyel vagy más utazási okmánnyal. Egy utas egy kerékpárt szállíthat, amelyhez külön 1 db kerékpár napijegy megvásárlása és érvényesítése szükséges. A kerékpáros napijegy kizárólag elővételben vásárolható meg a jegy- és bérletpénztárakban. A kerékpáros napijegy a jegy érvényesítésének időpontjától 24 óráig érvényes a **villamos vonalak teljes** hosszán, a villamos járműveken felhasználva. Az érvényesítést követően 24 óráig korlátlanul felhasználható a kerékpár szállításának érvényes igazolásaként.

Amennyiben az utas nem rendelkezik elővételben váltott kerékpáros napijeggyel a kerékpár szállításához a járművezetőnél válthat jegyet. Ebben az esetben a megváltott jegyre - mivel az nem kerékpáros napijegy - a 24 órás érvényességi idő nem alkalmazható. A járművezetőnél váltott jegy egy utazásra érvényes.

Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 5 főig

A 24 órás jegy vásárlásakor a vásárló kérésének megfelelően feltüntetett kezdő időponttól (hónap, nap, óra) számított 24 órán keresztül érvényes és jogosít az MVK Zrt. menetrend szerinti járatain korlátlan számú utazásra, átszállásra Miskolc város közigazgatási határán belül, a 7-es autóbusz viszonylat esetében Keleti kapu megállóhelyig. A 24 órás jegyet az érvényességi ideje végéig meg kell őrizni, és ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni az ellenőrnek. A 24 órás jegy külön jegykezelő készüléken történő érvényesítésére nincs szükség. Ezen jegytípus esetében a vásárló kizárólag magyarországi székhelyű alsó, közép vagy felsőfokú oktatási intézmény képviselője, pedagógusa, oktatója lehet.

Legfeljebb 5 fő érvényes diákigazolvánnyal rendelkező általános, középiskolás tanuló vagy felsőoktatási intézmény nappali vagy esti tagozatának hallgatója és legfeljebb 2 kísérője részére lehet váltani. A jegyet a legfeljebb 5 fő általános, vagy középiskola tanulója (illetve az iskolánál vendégségben lévő, akár külföldi tanulók) felsőoktatási intézmény hallgatója és legfeljebb 2 fő kísérő egy járművön együtt utazva használhatja.

A tanulóknak rendelkezniük kell érvényes diákigazolvánnyal, beleértve a külföldi diákokat is. A kedvezményes csoportos tanulójegy használatakor a diákoknak bármely államban kibocsátott, érvényes diákigazolványt kell felmutatniuk. Külföldi diáknak minősül az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki olyan alap-, közép-, illetve felsőfokú oktatási intézmény nappali oktatás munkarendje vagy esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanulója, illetve hallgatója, amely az Európai Unió tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban, illetve olyan államban működik, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján a szabad mozgás és tartózkodás joga tekintetében az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez. A szolgáltató a nemzetközi diákigazolványt (ISIC jelzéssel ellátott, International Student Identity Card) az utazási kedvezmény igazolására saját hatáskörbe elfogadja függetlenül a tanuló/hallgató állampolgárságától és képzési intézmény székhelyétől.

A kísérő(k) létszámát be kell számítani az igénybe vevők létszámába, így a kísérő(k)nek nem szükséges külön jegyet érvényesíteni vagy érvényes bérletet, utazási igazolványt felmutatni a csoporttal történő együttes utazás során. Felsőfokú tanintézmények levelezős hallgatói ezen jegytípust nem vehetik igénybe.

Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 10 főig

Ezen jegytípus esetében a vásárló szintén kizárólag magyarországi székhelyű alsó, közép vagy felsőfokú oktatási intézmény képviselője, pedagógusa, oktatója lehet. Legfeljebb 10 fő érvényes diákigazolvánnyal rendelkező általános, középiskolás tanuló vagy felsőoktatási intézmény nappali vagy esti tagozatának

hallgatója és legfeljebb 2 kísérője részére lehet váltani. A jegyet a legfeljebb 10 fő általános, vagy középiskola tanulója (illetve az iskolánál vendégségben lévő, akár külföldi tanulók) felsőoktatási intézmény hallgatója és legfeljebb 2 fő kísérő egy járművön együtt utazva használhatja. A kedvezményes csoportos tanulójegyet használatakor a diákok bármely államban kibocsátott, érvényes diákigazolványt, kártya mutathatnak fel. A kísérő(k) létszámát be kell számítani az igénybe vevők létszámába, így a kísérő(k)nek nem szükséges külön jegyet érvényesíteni vagy érvényes bérletet, utazási igazolványt felmutatni a csoporttal történő együttes utazás során. Felsőfokú tanintézmények levelezős hallgatói ezen jegytípust nem vehetik igénybe. A tanulóknak rendelkezniük kell érvényes diákigazolvánnyal, beleértve a külföldi diákokat is. A kedvezményes csoportos tanulójegyet használatakor a diákoknak bármely államban kibocsátott, érvényes diákigazolványt kell felmutatniuk. Külföldi diáknak minősül az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki olyan alap-, közép-, illetve felsőfokú oktatási intézmény nappali oktatás munkarendje vagy esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanulója, illetve hallgatója, amely az Európai Unió tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban, illetve olyan államban működik, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján a szabad mozgás és tartózkodás joga tekintetében az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez. A kísérő(k) létszámát be kell számítani az igénybe vevők létszámába, így a kísérő(k)nek nem szükséges külön jegyet érvényesíteni vagy érvényes bérletet, utazási igazolványt felmutatni a csoporttal történő együttes utazás során

Csoportos kombinált felnőtt 24 órás jegy 5 főig

A 24 órás jegy vásárlásakor a vásárló kérésének megfelelően feltüntetett kezdő időponttól (hónap, nap, óra) számított 24 órán keresztül érvényes és jogosít az MVK Zrt. menetrend szerinti járatainak korlátlan számú utazásra, átszállásra Miskolc város közigazgatási határán belül, a 7-es autóbusz viszonylat esetében Keleti kapu megállóhelyig. A 24 órás jegyet az érvényességi ideje végéig meg kell őrizni, és ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni az ellenőrnek. A 24 órás jegy külön jegykezelő készüléken történő érvényesítésére nincs szükség.

Kizárólag csak 18 éven felüli nagykorú személyek együttes utazása során vehető igénybe. A jegyet legfeljebb 5 fő együtt, egy járművön történő utazásnál veheti igénybe. A jegyet ellenőrzéskor fel kell mutatni, és az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni. A visszaváltásra és szabálytalan utazásra vonatkozóan az általános szabályok alkalmazandóak.

Csoportos kombinált felnőtt 24 órás jegy 10 főig

A 24 órás jegy vásárlásakor a vásárló kérésének megfelelően feltüntetett kezdő időponttól (hónap, nap, óra) számított 24 órán keresztül érvényes és jogosít az MVK Zrt. menetrend szerinti járatainak korlátlan számú utazásra, átszállásra Miskolc város közigazgatási határán belül, a 7-es autóbusz viszonylat esetében Keleti kapu megállóhelyig. A 24 órás jegyet az érvényességi ideje végéig meg kell őrizni, és ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni az ellenőrnek. A 24 órás jegy külön jegykezelő készüléken történő érvényesítésére nincs szükség.

Kizárólag csak 18 éven felüli nagykorú személyek együttes utazása során vehető igénybe. A jegyet legfeljebb 10 fő együtt, egy járművön történő utazásnál veheti igénybe. A jegyet ellenőrzéskor fel kell mutatni, és az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni. A visszaváltásra és szabálytalan utazásra vonatkozóan az általános szabályok alkalmazandóak.

Kutya kombinált hőközi bérletszelvény

Hőközi típusú (tetszőleges kezdőnapkal váltható, az adott hónap adott kezdőnapján 0 órától a következő hónap azonos napját megelőző napjának 24. órájáig jogosít utazásra) bérletszelvény Miskolc közigazgatási határán belül. A kutya bérlettel egy kutya szállítható, az állatot szállító utasnak külön, saját maga számára is rendelkeznie kell érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnyal. A bérletszelvény csak az arckép helyén „EB felirattal ellátott érvényes általános

bérletigazolvánnyal együtt használható, amelynek sorszámát az utasnak tintával rá kell vezetnie bérletszelvényre. A cserére, visszaváltásra és szabálytalan utazásra vonatkozóan az általános szabályok alkalmazandók. A kutya kutyabérlettel zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. Utasonként egy kutyánál több nem szállítható egyszerre a kutyabérlettel. Az utasnak az ellenőr vagy a járművezető kérésére a kutya oltási bizonyítványát fel kell mutatnia.

Jegyek és bérletszelvények megvásárlásának lehetőségei

Vonaljegy vásárolható a jegy- és bérletpénztárakban, a Közönségszolgálati Irodában, a kijelölt elárusító helyeken, a végállomási menetirányítóknál, valamint a járművezetőnél, amíg a jármű megállóhelyen tartózkodik.

Napi-, turistajegyek, bérletigazolványok és bérletszelvények vásárolhatók a jegy- és bérletpénztárakban, és a Közönségszolgálati Irodában.

Arckép nélküli havi bérletszelvények a Közönségszolgálati Irodában valamint a Szolgáltató Kereskedelmi osztályánál vásárolhatóak meg.

A havi bérletszelvények a tárgyhót megelőző hónap 27. napjától a tárgyhó 26. napjáig az Szolgáltató jegy-bérletpénztárainál valamint a Közönségszolgálati Irodában vásárolhatóak meg.

A hóközi bérletszelvények érvényessége nem kötődik naptári hónaphoz, tetszőleges kezdőnappal vásárolhatók, a kezdőnap 0 órájától a következő hónap azonos napját megelőző napján 24 óráig jogosítanak utazásra. A hóközi bérletszelvény legfeljebb 2 hónapi időtartamra előre vásárolható meg, a több hónapra előre megváltott hóközi bérletszelvény kiadása külön szelvényen történik. A bérletszelvényre az érvényességi idő kezdetét és végét (hónap, nap) a jegy-és bérletpénztáros köteles rábélyegezni, e nélkül a bérletszelvény nem adható ki.

Éves bérletszelvények az érvényességet megelőző év december 27-től (a bérletszelvény érvényességnek megfelelő áron), továbbá a tárgyév január és február hónapjában kerülnek értékesítésre.

Az arcképes éves bérletszelvények a Szolgáltató jegy - és bérletpénztáraiban, valamint a Közönségszolgálati Irodában, az arckép nélküli éves bérletszelvények csak a Közönségszolgálati Irodában és a Szolgáltató Kereskedelmi osztályánál vásárolhatóak meg.

Jegy és bérletszelvény vásárlásához kapcsolódó kiegészítő információk

Tekintettel arra, hogy a Szolgáltató munkavállalói nem rendelkeznek váltópénzzel, a pénzváltási nehézségek megelőzése érdekében a jegy és bérletszelvény árával megegyező pénzüsszeggel történő fizetés javasolt mind a bérletpénztárakban, mind a járművezetőnél, mind a menetirányítóknál történő jegy- illetve bérletszelvény váltásakor. Előzetesen közölt kérés alapján a vásárlás időpontjában a jegy- és bérletvásárlásokról illetve egyéb értékcsikkvásárlásokról készpénzfizetési számlát állítanak ki a Szolgáltató jegy- és bérletpénztárai, a Közönségszolgálati Irodája, valamint Kereskedelmi osztálya.

Utólagos számla kiállítására kizárólag a Szolgáltató telephelyén (Miskolc, Szondi Gy. u. 1. szám alatt az irodaházban) található központi pénztárban van lehetőség, melyhez szükséges a vásárláskor kapott nyugta és bérletvásárlás esetén az értékszelvény bemutatása is. A járművezetők és a végállomási menetirányítók nem rendelkeznek számlatömbbel, ezért a náluk vásárolt vonaljegyőről történő utólagos készpénzfizetési számla kiállítására bármelyik bérletpénztárban és a Közönségszolgálati Irodában van lehetőség.

Amennyiben az utas a kiállított számlát elvesztette, lehetősége van a hitelesített számlamásolat kikérésére, melyet a Közönségszolgálati Irodában kérhet 250 Ft kezelési díj megfizetése ellenében.

Jegyek, bérletszelvények visszaváltásának lehetőségei

A havi-és hóközi bérletszelvények a 24 órás-, turista- és hétfégi családi jegyek kizárólag csak érvényességük kezdete előtt teljes áron válthatóak vissza 250.- Ft kezelési díj ellenében a Szolgáltató jegy-és bérletpénztárainál és a Közönségszolgálati Irodában.

Sérült vagy rontott havi- és hóközi, valamint a Miskolc Pass kártyával vásárolt bérletszelvények cseréje teljes érvényességi idejük alatt csak ugyanolyan típusú és érvényességi idejű bérletszelvényre lehetséges, kezelési díj megfizetése ellenében.

A Miskolc Pass Classic kártyával vásárolt sérült vagy rontott bérletszelvények cseréjét csak az a személy kérheti, akinek a nevére a Miskolc Pass Classic kártya szól, illetve ha a bérletszelvényen szereplő kártya száma azonos a bemutatott kártya számával.

Bérletszelvények értékkülönbséggel (kisebb értékről nagyobb értékre) történő cseréjére a Közönségszolgálati Irodában, valamint a Szolgáltató Kereskedelmi osztályánál van lehetőség.

A visszaváltás, illetve csere lebonyolítását kérő személynek személyazonosságát érvényes arcképes igazolvánnyal (személyi igazolvány, vezetői engedély, útlevél) kell igazolnia figyelemmel arra, hogy ebben az esetben pénz, érték kifizetése történik. Diákok, hallgatók személyazonosságukat érvényes diákigazolvánnyal is igazolhatják.

A teljes évre megvásárolt kedvezményes árú éves bérletszelvény valamint a Miskolc Pass kártyával vásárolt bérletszelvény nem váltható vissza.

Bérletszelvény visszaváltását az a magánszemély, aki a vásárláskor számla kiállítását kérte, csak a kiállított számla leadásával kérheti.

A vonaljegyek és gyűjtőjegyek sem érvényességi idejük alatt sem annak lejártát követően nem válthatók vissza. Az érvényüket veszített elővételi vonaljegyek, valamint a hiánytalan, azaz a 10 db azonos sorszámú vonaljegy tartalmazó gyűjtőjegy értékkülönböztes cseréjére a Szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban és a Közönségszolgálati Irodában van lehetőség. **Az értékkülönböztes csere kizárólag tárgyévét megelőző tarifával értékesített jegyekre vonatkozik és csak tarifaváltás esetén lehetséges.**

Tanuló, nyugdíjas, valamint Miskolc Pass kártyával vásárolt bérletszelvények esetében kizárólag természetes személy részére állít ki a Szolgáltató számlát. Így a kedvezményes, tanuló és nyugdíjas, valamint egyéb jogcímen kedvezménnyel vásárolható bérletek, vásárlásakor egyszerűsített számla csak magánszemély nevére és címére állítható ki, tekintettel arra, hogy a kedvezményre való jogosultságot kizárólag magánszemély szerezheti meg és gyakorolhatja. Ezen tilalom alól kivételt jelentenek: a nevelési-oktatási vagy gyermekvédelmi szakellátási feladatot ellátó intézménnyel (a továbbiakban együtt: intézmény) jogviszonyban álló gyermek, tanuló részére az állami intézményfenntartó központ által fenntartott nevelési oktatási intézmények esetében a központ, egyéb esetben az intézmény, vagy annak fenntartója által történő vásárlások.

A jelenleg hatályos számviteli törvénynek megfelelően a fentiekben felsorolt értékcikkek visszaváltásakor és cseréjekor- a visszaváltás és a csere helyszínén a jegy- és bérletpénztárosnak minden esetben visszatérítési, vagy csere bérletszelvény kiadási bizonylatot kell kiállítania.

A bizonylatnak tartalmaznia kell:

- a kifizetés keltét,
- a cserét kérőnevét és személyi azonosító adatait,
- az érték cikk sorszámát, mértékét, eredeti árát

- a kifizetendő összeget számmal
- a jegy- és bérletpénztáros és az utas aláírását.

A havi és hóközi bérletszelvények, a 3 és 7 napos turista jegyek valamint 24 órás jegyek visszaváltásának alkalmával - amennyiben azok magánszemély nevére szóló készpénzfizetési számlával lettek megvásárolva - minden esetben meg kell állapítani, hogy a pénzfelvevő személy jogosult-e a pénz felvételére. Ha a pénz felvételére nem az a személy jelenik meg személyesen, akinek a nevére a készpénzfizetési számla kiállításra került, más személy részére az összeg csak szabályszerű, a készpénzfizetési számlán szereplő személytől származó meghatalmazás ellenében fizethető ki.

A társaságok és intézmények által dolgozóik részére számlára megvásárolt bérletszelvények 100 % -os visszaváltását csak a bérletszelvények érvényességének kezdetét megelőzően kizárólag a közület kérheti írásban, melynek ügyintézése a Kereskedelmi osztályon, valamint a Közönségszolgálati Irodában történik az eredeti számla bevonásával.

Utazási kedvezmények

Az általános utazási kedvezményeket és az arra jogosultak körét a 85/2007. (IV. 25.) Kormányrendelet tartalmazza és határozza meg.

A kedvezményes utazásra jogosultak köre

Díjmentes utazásra jogosultak

- felnőtt kíséretében utazó gyermek 6 éves korig;
- 65 évnél idősebb magyar állampolgár;
- 65 évnél idősebb EU tagállam polgára;
- 65 évnél idősebb magyar nyugellátású külföldi;
- 65 évnél idősebb külföldi állampolgár;
- 65 évnél idősebb külföldi, nemzetközi szerződés alapján;
- 65 évnél idősebb menekült;
- Vak személy;
- Hallássérült személy;
- A magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a fogyatékkal élő személy;
- Magasabb családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a fogyatékkal élő személy 1 fő kísérője;
- Hadirokkant, hadiözvegy;
- Hadirokkant kísérője;
- Legalább 75 %-os rokkant, hadirokkant családtagja.

A jogosultság igazolására az utazási kedvezményre jogosító igazolvány vagy okmány, valamint a személyazonosításra alkalmas igazolvány együttesen szolgál.

Tanuló bérlet váltására jogosultak

- gyermek 6-14 éves kor között;
- Nappali és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, középiskola, szakiskola végéig bármely viszonylatú utazásra;

- nappali és esti tagozatos felsőoktatásban tanuló (hallgató) bármely viszonylatban
- A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, hallgató
- nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló középiskola végéig iskola-lakhely közötti utazásra;
- nappali és esti képzés munkarendje szerint felsőoktatásban tanulmányokat folytató hallgató intézmény-lakhely közötti utazásra

Nyugdíjas bérlet váltására jogosultak

Az alábbi ellátásokban részesülő személyek jogosultak nyugdíjas utazási kedvezményekre:

- társadalombiztosítási saját jogú öregségi nyugdíj
- a Magyar Alkotóművészeti Közalapítvány által folyósított ellátásokról szóló kormányrendelet alapján folyósított öregségi, rokkantsági nyugdíjsegély (nyugdíj)
- Magyarországon nyilvántartásba vett egyház egyházi, felekezeti nyugdíja
- növelt összegű öregségi járadék
- munkaképtelenségi járadék
- a szociális biztonsági rendszerek koordinálásáról és annak végrehajtásáról szóló uniós rendeletek, illetve az EGT-állam jogszabályai alkalmazásával folyósított saját jogú öregségi nyugdíj
- özvegyi nyugdíj
- árvaellátás
- szülői nyugdíj
- baleseti hozzátartozói nyugellátások (baleset kapcsán megállapított özvegyi nyugdíj, árvaellátás, szülői nyugdíj)
- özvegyi járadék
- előrehozott öregségi nyugdíj, csökkentett összegű előrehozott öregségi nyugdíj, karkedvezményes nyugdíj, bányásznyugdíj, korengedményes nyugdíj, az egyes művészeti tevékenységeket folytatók öregségi nyugdíjra jogosultságáról szóló 5/1992. (I. 13.) Kormányrendelet alapján megállapított öregségi nyugdíj, a polgármesteri tisztség ellátásának egyes kérdéseiről és az önkormányzati képviselők tiszteletdíjáról szóló 1994. évi LXIV. törvény 2012. január 1-jét megelőzően hatályos rendelkezései alapján megállapított öregségi nyugdíj, az Európai Parlament magyarországi képviselőinek jogállásáról szóló 2004. évi LVII. törvény 2012. január 1-jét megelőzően hatályos rendelkezései alapján megállapított öregségi nyugdíj, az országgyűlési képviselők javadalmazásáról szóló 1990. évi LVI. törvény 2012. január 1-jét megelőzően hatályos rendelkezései alapján megállapított öregségi nyugdíj, szolgálati nyugdíj. Az jogosult ezek alapján nyugdíjas utazási kedvezményre, aki 2011. december 31-én a felsorolt ellátások valamelyikében részesült és 2011. december 31-ig betöltötte az 57. életévét.
- rokkantsági ellátás, ha az abban részesülő személy 2011. december 31-én I., illetve II. csoportos rokkantsági nyugdíjra volt jogosult vagy az abban részesülő személynek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 30%-os vagy kisebb mértékű

- rokkantsági ellátás, ha az abban részesülő személy 2011. december 31-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági nyugdíjra vagy rendszeres szociális járadékra volt jogosult
- rokkantsági járadék
- nemzeti gondozási díj
- nemzeti helytállási pótlék
- külföldről hazatelepült magyar állampolgár számára külföldről folyósított nyugellátás
- egyházi személy nyugdíjsegélye
- a járási hivatal által megállapított aktív korúak ellátására (vagy rendelkezésre állási támogatásra vagy rendszeres szociális segélyre) jogosult. Ezen kedvezményre jogosító új vagy már meglévő ideiglenes nyugdíjas bérletigazolványt az MVK Zrt. a járási hivatal által kiadott hatósági bizonyítvány alapján állítja ki vagy érvényesíti. Az ilyen jogcímen kiállított igazolványok érvényességi idejét az Szolgáltató saját hatáskörben állapítja meg.
- gyám és gyámolt személy, valamint gondnok és gondnokolt személy;

A közigazgatási határon túl közlekedő autóbuszjáratokon igénybe vehető kedvezmények

Díjtalan utazásra jogosultak közigazgatási határon túli, helyközi közlekedésben (7-es viszonylat)

- tartózkodási engedéllyel valamint a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal által kiállított igazolással rendelkező menekültkénti vagy oltalmazottkénti elismerését kérő személy valamint a menedékeskénti elismerését kérő személy;
- a Bevándorlási és Állampolgársági Hivatal által kiállított igazolással rendelkező menekült és menedékes;
- hadirokkant és hadiözvegy;
- hadirokkant kísérője;
- felnőtt kíséretben utazó gyermek 6 éves korig illetőleg iskolai tanulmányai megkezdéséig bármely személyi azonosításra alkalmas igazolvány (igazolás) felmutatásával;
- 65 évnél idősebb magyar állampolgár;
- 65 évnél idősebb EU tagállam polgára;
- 65 évnél idősebb magyar nyugellátású külföldi;
- a szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001.évi LXII. törvény hatálya alá tartozó 65. életévét betöltött külföldi állampolgár;
- 65 évnél idősebb külföldi nemzetközi szerződés alapján;
- 65 évnél idősebb menekült;

90%-os jegykedvezményre jogosultak

- vak személy;
- hallássérült személy;
- tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek;
- az 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékos személy;

(ezen személyek kísérője is jogosult kedvezményes jegy igénybevételére, de csak abban az esetben, ha a kedvezményre jogosult személyt kíséri)

- a szomszédos államokban élő magyarokról 2001.évi LXII. sz. törvény hatálya alá tartozó 6-65 év közötti külföldi állampolgár **"Magyar igazolvány"** vagy **"Magyar hozzátartozói igazolvány"** felmutatása esetén;
- sajátos nevelési igényű gyermekek, tanulók intézményének tanulója és legfeljebb 2 kísérője az intézmény székhelye és a gyermek lakóhelye között **"Sajátos nevelési igényű gyermek igazolása"** felmutatása esetén;
- szociális intézményben bentlakó vagy bejáró gondozott (aki tanuló, hallgatói jogviszonnyal rendelkezik) az intézmény székhelye és a gondozott lakóhelye között;
- szociális intézményben bentlakó vagy bejáró gondozott legfeljebb 2 kísérője az intézmény székhelye és a gondozott lakóhelye között;
- szociális intézményben bentlakó gondozott látogatója az intézmény székhelye és a lakóhelye között;
- álláskereső a támogatott képzés helye és lakóhelye között;

90%-os bérletkedvezményt vehet igénybe:

- nappali és esti tagozatos tanuló középiskola végéig iskola-lakóhely közötti utazásra;
- nappali és esti tagozatos felsőoktatásban tanuló az iskola és lakóhely közötti utazásra;
- vak személy;
- hallássérült személy;
- tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek;
- az 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékos személy;

Vak személy, hallássérült személy, tartós betegség miatt magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint az 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékos személy 1 fő kísérője csak kedvezményes jegy igénybevételére jogosult, de csak abban az esetben, ha a kedvezményre jogosult személyt kíséri.

A Szolgáltató által biztosított speciális utazási kedvezmények

Miskolc Pass Classic kártya kedvezmény

Szolgáltató külön szerződés alapján a menetrend szerinti közforgalmú tömegközlekedési szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé a Miskolc Pass Classic kártya (a továbbiakban: új kártya) bemutatójának az alábbi feltételek szerint.

2016. december 16. napjától az 2012. évben bevezetett MiskolcPont Kártyát a Miskolc Pass Classic Kártya (a továbbiakban: új kártya) váltotta fel. Az új kártyával az állandó miskolci lakcímmel rendelkezők 10%-os kedvezményt vehetnek igénybe helyi közlekedési bérlet vásárlásakor. 2017. február 28-a után a korábbi MiskolcPont kártya már nem használható fel a Szolgáltató helyi közlekedésben nyújtott 10 %-os kedvezményének igénybevételéhez.

Az új kártyák a Szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban illetve a kártyakibocsátónál igényelhetők illetve vásárolhatók meg a Miskolc Pass Classic kártya Általános Szerződési Feltételeiben leírtak szerint, a részletes igénybevételi feltételek a kártyakibocsátó honlapján találhatóak meg.

A Miskolc Pass Classic kártyával kapcsolatos reklamációkkal a kártyarendszer üzemeltetőjét - Midmar Nonprofit Kft. - a kártya Általános Szerződési Feltételeiben megadott elérhetőségeken kell megkeresni. Szolgáltató a kártyákkal kapcsolatos problémákért nem vállal felelősséget.

A kedvezményes bérletszelvény vásárlásához szükséges az érvényes Miskolc Pass Classic Kártya bemutatása. A megvásárolt bérletszelvényre minden esetben a jegy- és bérletpénztáros kötelessége ráírni az arcképes bérletigazolvány (vagy egyéb arcképes igazolvány)/diákigazolvány számát. Mivel a bérletszelvény vásárlásakor nem szükséges, hogy az arcképes utazási igazolvány/diákigazolvány az utasnál legyen, így ebben az esetben a szelvényre a jegy- és bérletpénztáros/ügyfélszolgálati munkatárs a kártyatulajdonos nevét írja rá.

A Miskolc Pass Classic Kártyával a kedvezményt csak Miskolc közigazgatási határán belül lehet igénybe venni. (a 7-es autóbusz viszonylaton a Keleti kapu megállóhelyig.)

Az új kártyával a kedvezmények a korábbi MiskolcPont kártya felhasználási feltételei szerint, az azzal megvásárolható bérlettipusok tekintetében érvényesíthetőek.

Az új kártyával vásárolt bérletszelvények esetében a kártya száma nem kerül a bérletszelvényen feltüntetésre illetve utazáskor nem szükséges annak felmutatása. A kedvezményre történő jogosultság elbírálása a Szolgáltató jegy és bérletpénztárosainak saját hatáskörében történik.

Az ellenőrzés során elegendő az arcképes igazolvány és az értékszelvényen szereplő név vagy számsor egyezőségének vizsgálata.

A Miskolc Pass Classic Kártyával az alábbiakban felsorolt bérletszelvények vásárolhatóak meg kedvezményesen:

- tanuló arcképes villamos havibérlet
- tanuló arcképes villamos hóközi bérlet
- nyugdíjas arcképes villamos havibérlet
- nyugdíjas arcképes villamos hóközi bérlet
- általános arcképes villamos havibérlet
- általános arcképes villamos hóközi bérlet
- tanuló arcképes kombinált havibérlet
- tanuló arcképes kombinált hóközi bérlet

- nyugdíjas arcképes kombinált havibérlet
- nyugdíjas arcképes kombinált hóközi bérlet
- általános arcképes kombinált havibérlet • általános arcképes kombinált hóközi bérlet
- egyvonalas havibérlet
- egyvonalas hóközi bérlet

Miskolc Pass kártya kedvezmény

A Szolgáltató külön szerződés alapján menetrend szerinti közforgalmú tömegközlekedési szolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé a Miskolc Pass kártya (a továbbiakban: kártya) bemutatójának az alábbiak szerint.

- a 24 órás Kártya 24 órás időtartamban teszi lehetővé a menetrend szerinti közforgalmú tömegközlekedési szolgáltatás igénybevételét;
- a 48 órás Kártya 48 órás időtartamban teszi lehetővé a menetrend szerinti közforgalmú tömegközlekedési szolgáltatás igénybevételét;
- a 72 órás Kártya 72 órás időtartamban teszi lehetővé a menetrend szerinti közforgalmú tömegközlekedési szolgáltatás igénybevételét;
- a 120 órás Kártya 120 órás időtartamban teszi lehetővé a menetrend szerinti közforgalmú tömegközlekedési szolgáltatás igénybevételét;

A Miskolc Pass kártyák a szolgáltató erre kijelölt jegy- és bérletpénztáraiban vásárolhatók meg.

A Szolgáltatónak vásárlás után nem áll módjában sem a kártyát visszaváltani, sem a vásárlás értékét visszatéríteni.

Elveszett, megrongálódott, megsemmisült kártya pótlására nincs lehetőség.

A Miskolc Pass kártyával kapcsolatos reklamációkkal a kártyarendszer üzemeltetőjét - Midmar Nonprofit Kft. - a kártya Általános Szerződési Feltételeiben megadott elérhetőségeken kell megkeresni. Szolgáltató a kártyákkal kapcsolatos problémákért nem vállal felelősséget.

A 24, 48, 72 és 120 órás Miskolc Pass turisztikai kártyák az érvényességi ideje alatt napijegyként funkcionálnak és korlátlan számú utazásra jogosítanak Miskolc város közigazgatási határán belül a szolgáltató menetrend szerint közlekedő járatain.

A kártyát minden 18. életévét betöltött magyar és nem magyar állampolgár használhatja. Érvénytelen, vagy lejárt kártya a kedvezmény igénybevételére nem jogosít. A 24, 48, 72 és 120 órás kártya megvásárlásához személyi azonosításra alkalmas okmány szükséges. A Kedvezményeket a kártyabirtokos közvetlenül saját maga veheti igénybe, s a kedvezmény igénybe vételekor köteles a kártyát felmutatni, illetve ellenőrzés céljából az ellenőrzést végző személy részére átadni.

A Szolgáltató a kártya érvényességét jegyellenőrzései során ellenőrzi. A kártya érvényességnek ellenőrzése kétféle módon történik: a jegyellenőrök QR kód olvasására alkalmas okos telefonnal, vagy az autóbusz- és villamos-vezetők szemrevételezéssel állapítják meg a kártyára írt érvényességi idő alapján az utazási kedvezmény igénybevételének jogosságát. A jegyellenőrök, valamint a járművezetők jogosultak bevonni - a kártyát bemutatótól elvenni - az érvénytelen, valamint az olyan kártyát, amely esetében feltételezhető, hogy a kártyán a feltüntetett érvényességi időt bármilyen módon megváltoztatták. A közösségi közlekedési szolgáltatás - bármilyen okból - érvénytelen Kártyával történő igénybevétele pótdíjfizetési kötelezettséget von maga után.

VIII. Jegyellenőrzés

Szolgáltató jogosult a viteldíj megfizetését és az utazási feltételek betartását járművezetői és jegyellenőrei útján ellenőrizni.

Az utazási igazolványt, bérletigazolványt, bérletszelvényt, vonaljegyét, Miskolc Pass kártyát illetve egyéb utazásra jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt, a járműre történő felszálláskor, az utazás teljes tartama alatt, illetve az járműről történő leszálláskor a járat személyzete vagy az ellenőr erre irányuló felhívására fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni.

A Szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozói jogosultak a bérletigazolvány vagy bérletszelvény bevonására, ha

- az arcképet kicserélték vagy megmásították;
- az arcképről a tulajdonosa nem ismerhető fel;
- a bérletigazolvány oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és használatának jogosságát megállapítani nem lehet;
- a bérletszelvényre írt szám a bérletigazolvány (diákigazolvány) számával nem egyezik meg;
- az ideiglenes nyugdíjas bérletigazolvány az ellenőrzés időpontjában már nem érvényes;
- ha a bérletigazolvánnyal, bérletszelvénnyel nem a tulajdonosa utazik;
- jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés történik;
- 2012. július 1-jét követően, amennyiben a végleges, illetve ideiglenes arcképes nyugdíjas bérletigazolvány cseréje új típusú bérletigazolványra nem történt meg;
- a MÁK igazolvány bevonására, ha annak jogosulatlan használata vagy egyéb visszaélés történik;
- A Szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozói jogosultak a vonaljegy bevonására is amennyiben az utas a felsorolt vonaljegyek közül bármelyikkel kísérli meg az utazást:
 - kezeletlen vonaljegy;
 - többször kezelt vonaljegy;
 - máshol kezelt vonaljegy;
 - utólag kezelt vonaljegy;
 - érvénytelen (pl.lejárt érvényességű) vonaljegy;
 - az utas hibájából nem megfelelő állagú, állapotú vonaljegy;

A jegykezelés minden esetben az utas feladata, a jegykezelő készülék hibája esetén az érvényesítést a helyszínen található másik készülék segítségével kell elvégezni. Az elektronikus jegykezelő készülék kódot nyomtat a jegyre, mely kód alapján megállapítható a kezelés helye és pontos időpontja (nap, óra, perc), továbbá a készülék kódja, a jármű azonosítója. A nyomtatott kódok alapján azonosítható, hogy az utas az adott járművön kezelte-e a jegyet. A mechanikus jegykezelő készülékek esetében a kilyukasztott számkockák alapján ellenőrizhető, hogy a felmutatott jegyet az érintett járművön kezelték. A Szolgáltató jegyellenőrei az ellenőrzés megkezdése előtt próbajegy segítségével győződnek meg a jegykezelő készülékek működőképességéről. Az ellenőrzés során a jegyellenőröknek tépett, szakadt, hiányos, szennyezett jegyet nem áll módjukban elfogadni. A jegyeken csak az elektronikus jegykezelő készülékek által ejtett roncsolás fogadható el (az is csak akkor, ha ugyanazon készülék érvényes pecsétjét is tartalmazza), vagy a mechanikus jegykezelő készülékek által kilyukasztott számkockák. A jegyet egyéb sérülés, manipulálás, vagy korábbi utazás

során a jegykezelő készülék által ejtett lyukasztás, roncsolás érvénytelenné, a későbbiekben fel nem használhatóvá teszi.

Szabálytalan utazás esetén az érvényességi hatályát veszített, nem tárgyhavi, hamisított bérletigazolványt, bérletszelvényt, illetve nem megfelelően kezelt/érvényesített, illetve utólag kezelt/érvényesített vonaljegyet, továbbá érvényességi hatályát veszített/vagy más nevére szóló MÁK igazolványt a Szolgáltató ellenőrzésre feljogosított munkatársai bevonhatják.

A Szolgáltató járművein a MÁK igazolvánnyal történő szabálytalan utazás esetén, illetve hamisított bérletszelvényvel utazást megkísérülő ellen minden esetben rendőrségi eljárást kezdeményez a Szolgáltató.

A jegyellenőrök munkáját segítik a Miskolci Önkormányzati Rendészet közterület felügyelői is (Miskolc közigazgatási határán belül), mint hatósági jogkörrel rendelkező személyek, akik igazoltathatják is a pótdíj megfizetésére kötelezett utasokat, amennyiben nem működnek együtt a jegyellenőrrel a pótdíjazási eljárásban. A közterület felügyelőket az egyenruhájuk és a kitzűzőjük (jelvényük) azonosítja.

Kiemelt jegyellenőrzések során a jegyellenőrzést végrehajtó jegyellenőrzésre feljogosított dolgozók jogosultak a járműre felszálló, a járművön tartózkodó, valamint a közösségi közlekedést nyilvánvalóan igénybe vevő utasok ellenőrzésére, a leszállók esetében közvetlenül a jármű elhagyása után, akár közterületen is. A Szolgáltató és a rendőrség között létrejött együttműködési megállapodás alapján a kiemelt jegyellenőri akcióban rendőrök is részt vesznek. Az eljáró ellenőröknek lehetőségük van a jelenlévő rendőrtől segítséget kérni igazoltatás, adategyeztetés céljából. Bűncselekmény gyanúja, vagy hamis adatközlés esetén a jegyellenőr a további intézkedést átadja a rendőrnek, ez minden esetben feljelentést von maga után.

Az utasoknak a személyszállítási szolgáltatást igénybe vevő utasok jogszerű utazási jogosultságának megállapítására irányuló a járművön, továbbá a járműnek a megállóhelyen történő visszatartással megvalósuló ellenőrzési eljárást tudomásul kell venniük feltéve, hogy az az utazási időt számottevően nem befolyásolja, illetve az ellenőrzésen már átesett, de a leszállásban akadályozott utasoknak jelentős érdeksérelmet nem okoz.

Az érvényes vonaljeggel vagy utazási igazolvánnyal, bérletigazolvánnyal, bérletszelvényvel rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor, vonaljegyét az előírt módon kell kezelnie, az ellenőrzésre jogosultnak felmutatnia vagy át kell adnia. A különböző jogosultsághoz kötött utazási igazolványokat a jogosultságot igazoló okmányokkal együtt – beleértve szükség esetén a személyazonosság igazolására szolgáló okmányokat is – az ellenőrzésre jogosultnak fel kell mutatnia, vagy át kell adnia.

A megváltott és az utazási feltételek szerint kezelt és ellenőrzésre felmutatott jegyet, utazási igazolványt, bérletigazolványt, bérletszelvényt az utazás tartama alatt meg kell őrizni és a Szolgáltató jegyellenőrzésre feljogosított dolgozói részére ellenőrzés céljából az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor – az esetleges kedvezményre jogosító okmánnyal együtt – azokat felhívásra fel kell mutatni, át kell adni.

A megvásárolt vonaljegy állagának megőrzése az utazás előtt és az utazás alatt az utas felelőssége. A vonaljegy állagának hibájából (gyűrött, átázott, kopott, kimosott, szakadt) eredő sikertelen érvényesítés bírságolást von maga után.

Amennyiben az utazási igazolvány, az utazási kedvezmény, bérletigazolvány, bérletszelvény jogszerű igénybevitelének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, **az utas köteles személyazonosságát igazolni.** (pl. fényképes személyazonosító igazolvánnyal, útlevelel, jogosítvánnyal, diákigazolvánnyal.)

A jegyellenőrzésre feljogosított dolgozó az utazás tartama alatt - beleértve a járatra történő fel- és leszállást is - bármikor jogosult a közforgalmú menetrend szerinti járatokon az utasok utazási jogosultságát, az utazási igazolvány érvényességét, a bérletigazolvány és bérletszelvény érvényességét, a használatára való jogosultságot, valamint az utazási kedvezmények igénybevételének jogszerűségét ellenőrizni. **Az ellenőr az intézkedése során sem mérlegelést, sem méltányosságot nem alkalmazhat. Minden szabálytalanul utazóval szemben köteles intézkedni és a pótdíjazási folyamatot megindítani.**

Ennek során szóbeli tájékoztatást nyújt az utas részére, a bérletbemutatói lehetőségről, a pótdíjakról és az egyéb pótdíjjal összefüggő információkról.

Az ellenőr e minőségére utaló jelzést - fényképes kítűzött és karszalagot - visel, valamint írásbeli megbízással rendelkezik. Az ellenőr nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.

A jegyellenőrzésre feljogosított dolgozó jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani a jármű személyzetének a jármű ajtajainak kinyitását, illetve a jármű továbbhaladását a végállomásokon és a megállóhelyeken.

Bírságok

A viteldíjon felül 7.500 Ft bírságot köteles fizetni a helyszínen az, aki

- vonaljegy nélkül, érvénytelen jeggyel, érvénytelen bérletigazolvánnyal vagy bérletszelvénnyel, érvénytelen utazási igazolvánnyal, illetve valamilyen utazási kedvezményt jogtalanul vesz igénybe;
- érvénytelen vagy hatályát veszített 24, 48, 72, 120 órás Miskolc Pass kártyával utazik;
- élőállatot az előírt díjfizetés nélkül szállít;
- kézipoggyászként túlméretes tárgyat, vagy egyáltalán nem szállítható tárgyat visz be a járműbe;
- saját maga, vagy a magával vitt kézipoggyász, élőállat a járművet bepiszkítja;
- az utazási feltételeket nem tartja be;
- kutyát, kerékpárt vagy túl méretes tárgyat az előírt díj megfizetése nélkül szállít;
- a vészjelzőt, vészféket vagy ajtó vésznyitót indokolatlanul működésbe hozza;
- olyan jeggyel vagy bérletszelvénnyel utazik, amely láthatóan vagy vélhetően hamisított vagy fizikai, illetve kémiai úton manipulált;

A 7.500 Ft helyszíni bírság az esemény napjától számított 8 naptári napon belül a Közönségszolgálati Irodában befizethető. Amennyiben ezen határidőig nem történik meg a 7.500 Ft-os helyszíni bírság megfizetése, a bírság 15.000 Ft-ra emelkedik.

Abban az esetben **600 Ft-ra** mérséklődik a bírság, ha **az utas a pótdíjas esemény napjától számított két munkanapon belül** a Szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában :

- az esemény napját megelőzően már rendelkezésére álló érvényes tárgyhavi bérletszelvényét, bérletigazolványát bemutatja; **Ezen lehetőséggel az esemény napjától számított egy éven belül két alkalommal élhet az utas.**

- számnélküli bérletszelvényrel történő utazás esetén az ellenőr által ráírt számmal rendelkező bérletszelvényt bemutatja (amennyiben az utas olyan bérletigazolvánnyal - diákigazolvánnyal - utazott, melynek bérletszelvényére a bérletigazolvány (diákigazolvány) sorszáma nem volt tintával ráírva, a jegyellenőr írja fel számot a szelvényre, rögzíti az utas adatait, aki a bérletszelvény bemutatását követően 600 Ft befizetésével rendezheti a pótdíjat. **Ezen lehetőséggel egy utas az esemény napjától számított egy éven belül csak két alkalommal élhet**
- a matrica nélküli diákigazolványt érvényes matricával pótolva bemutatja
- az érvényes sorszámozott diákigazolvány helyett kiadott igazolást bemutatja;

A két munkanapos bemutatási határidő elmulasztása esetén az általános bírságtételek lépnek érvénybe.

Az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőri intézkedés során a helyszíni bírságot kifizetheti. Ez nem érinti az utas azon jogát, hogy panaszt nyújtson be az intézkedés megalapozottsága vagy méltányossági kérelmet a bírság tárgyában.

20.000 Ft késedelmi díjat köteles fizetni a 15.000 Ft-os bírságon felül az, aki tartozását 30 napon belül nem egyenlíti ki. Az utazási feltételeket megszegő utast a Szolgáltató ellenőrzésre feljogosított dolgozója bírság megfizetésére szólíthatja fel, illetve az utazásból való azonnali kizárás lehetőségével élhet.

A jegyellenőri intézkedést követően, amennyiben a helyszíni bírság megfizetésére nem kerül sor, az utas az utazásból kizárásra kerül, utazását vonaljegy érvényesítésével tovább folytathatja.

Bírságfizetési kötelezettség

Ha az utas érvényes vonaljegy, bérletigazolvány, bérletszelvény vagy egyéb utazásra jogosító okmány nélkül utazik, a jegyellenőr felajánlja a bírság helyszíni megfizetésének lehetőségét. Ezt követően szóbeli tájékoztatást nyújt az utas részére, a bérletbemutatás lehetőségéről, a pótdíjakról és a pótdíj meg nem fizetésének következményeiről.

Amennyiben az utas nem kíván, vagy nem tud élni helyszíni bírság megfizetésének lehetőségével, abban az esetben haladékat kérhet Szolgáltatótól a bírság későbbi megfizetésére. Ennek érdekében az adatait egy, a személyazonossága megállapítására alkalmas arcképes igazolványból a Szolgáltató rendelkezésére kell bocsátania, melyből az adatai felvételre kerülnek.

Az utas jelen Üzletszabályzat elfogadásával egyben hozzájárulását adja adatai Szolgáltató általi nyilvántartásához, kezeléséhez, valamint ahhoz, hogy a pótdíjtartozás kiegyenlítetlensége esetén a Szolgáltató jogos követelése és felmerült többletköltségei behajtása érdekében harmadik felet bízjon meg.

Az adatkezelési hozzájárulást az utas a helyszínen kitöltött, pótdíjazást regisztráló dokumentum - bírságfizetési kötelezvény - aláírásával is megerősíti. Ennek alapján megindul a pótdíjazási folyamat.

Az utas részéről az aláírás megtagadása nem mentesít a pótdíjazás következményei alól, továbbá nem tekinthető az adatkezeléshez adott hozzájárulás visszavonásának sem.

Amennyiben a Szolgáltató jegyellenőre észleli az utazási feltételek megszegését, felszólítja az utast a bírság megfizetésére. A Szolgáltatót abban az esetben is megilleti a bírság és a viteldíj, ha az utast a Szolgáltató az utazásból kizárta.

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

Az utazási feltételeket megszegő utas a kirótt legalacsonyabb helyszíni bírságot, valamint az egyszeri utazásra jogosító vonaljegy ellenértékét helyszíni elismervény ellenében a jegyellenőrnek átadhatja.

Ha az utazási feltételeket megszegő utas a kiszabott bírság megfizetésére a helyszínen nem hajlandó, a jegyellenőr köteles őt felkérni személyi adatainak hiteles közlésére, egyben tájékoztatja arról, hogy amennyiben adatait visszatartja, abban az esetben jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a jegyellenőr intézkedésének jogosságát vitatja, és a jegyellenőrt kötelező munkaköri feladatának ellátásában gátolja, a jegyellenőr jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni az utassal szemben. A hatósági intézkedésig a Szolgáltató ellenőrzésre jogosult dolgozói jogosultak az utast az utazásból kizárni.

A jármű vezetője és a jegyellenőr az ellenőrzési tevékenység során közfeladatot ellátó személynek minősül. **(a hatályos büntető törvénykönyv erre vonatkozó rendelkezése alapján!)**

A bírság kiszabásának és méltányosság gyakorlásának rendje

A pótdíjfizetési kötelezettség alapján jogos pótdíjak megfizetésére az utasoknak az alábbi lehetőségei vannak:

- a helyszínen a jegyellenőri intézkedés során - ebben az esetben adatfelvétel nem történik - azonban az átadásra kerülő helyszíni bírság nyugtára a megbírságolt személy által bementett név rávezetésre kerül.
- a pótdíjas esemény időpontjától számított 8 naptári napon belül személyesen a Közösségszolgálati Irodában a helyszíni bírság összegével is rendezheti tartozását.
- bérletbemutató - vagy előzőekben felsorolt 600 Ft-os bírságtételeknél említett esetekben - esetén a pótdíjas esemény időpontjától számított 2 munkanapon belül a Közösségszolgálati Irodában.
- a pótdíjas esemény időpontjától számított 30 napon belül személyesen a Közösségszolgálati Irodában vagy az ellenőri intézkedés során az ellenőrtől kapott készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével.
- a pótdíjas esemény időpontjától számított 30 napon túl személyesen a Közösségszolgálati Irodában vagy a Szolgáltató által az utas részére helyszínen átadott készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével.
- a pótdíjas esemény időpontjától számított 60 napon túl a Szolgáltatóval szerződésben álló behajtó cég által az utas részére postázott felszólító levél mellékletét képező készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével.
- méltányossági kérelem benyújtását követően a Szolgáltató indokolással, befizetési határidővel és a fizetendő pótdíj összegével rendelkező válaszlevele alapján az annak mellékletét képező készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével. Ebben az esetben a bírság mértéke a pótdíjazás és az utas körülményeinek, valamint az utas által előadottakat figyelembe véve, azokat mérlegelve és méltányolva egyedileg kerül megállapításra.

A méltányossági kérelem, és a panasz benyújtása nem jelent a kérelem, illetve a panasz benyújtásának időpontjában esedékes bírság összegének megfizetése alóli automatikus mentességet, nem jelent fizetési haladékot sem a tartozás megfizetésével kapcsolatosan. A fizetési határidő lejártá előtt benyújtott méltányossági kérelem illetve panasz esetén a kérelem végleges elbírálásáig vagy a panasz végleges kivizsgálásáig a bírság összege nem növekszik.

IX. Utas panaszok bejelentésének szabályai, talált tárgyak kezelése

Ügyfélszolgálat, panaszügyek kezelése

Szolgáltató a jelen Üzletszabályzatba foglalt jogokra és kötelezettségekre vonatkozóan panaszkezelő mechanizmust alakított ki és alkalmaz. Szolgáltató ügyfélszolgálatot biztosít **Közönségszolgálati Iroda** elnevezéssel a társaság szolgáltatásait igénybevevőkkel való közvetlen kapcsolattartás céljából. Az ügyfélszolgálatnál valamennyi elérési úton (személyes, írásos, telefonos) valamennyi ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

A Közönségszolgálati Iroda tevékenységi körei:

- a bírságok ügyintézése;
- a talált tárgyak kezelése;
- panaszok, utas észrevételek kezelése;
- a fogyatékos személyek ideiglenes díjmentes igazolványának ügyintézése;
- menetrendi és egyéb, közösségi közlekedéssel kapcsolatos információszolgáltatás az utazóközönség részére;
- forgalmi zavar esetén az utas kérésére történő igazolás kiadása az utazás megszakításának okáról és időtartamáról;
- a 65 éven felüliek utazási igazolványának kiadása;

Panaszok, utasészrevételek kezelése

Szolgáltatóhoz az utasok benyújthatják az általa nyújtott szolgáltatásokkal valamint a személyszállítási szerződéssel kapcsolatos panaszait, észrevételeiket egyaránt. A Szolgáltató minden esetben szakmailag alátámasztott választ ad, melyet ez alapján a Szolgáltató jognyilatkozatának kell tekinteni. Az utasnak az azonosításához szükséges adatokat (járatszám, pontos időpont, helyszín) meg kell adnia a bejelentésében. Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő utasoktól, ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerűen, átláthatóan, megkülönböztetéstől, diszkriminációtól mentes módon kezeli.

Az utasoktól származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken és módokon tehetők:

- **személyesen:** a Szolgáltató Közönségszolgálati Irodájában Miskolcon, a Szemere u. 5. szám alatt.

Az iroda nyitva tartása:

Hétfő, Kedd, Csütörtök:	8:00 – 15:30
Szerda:	8:00 – 17:30
Péntek:	8:00 – 13:30
Szombat, Vasárnap:	ZÁRVA;

- **telefonon** a (46) 504-810-es telefonszámon nyitvatartási időben;

• **írásban:**

- levélben a 3530 Miskolc, Szemere u. 5, illetve a 3502 Miskolc, Pf.: 226 címekre küldve,
- elektronikus úton: az iroda@mvkzrt.hu e-mail címre küldött levélben, vagy Szolgáltató honlapján a Közösségszolgálat menüpont alatt található űrlapot kitöltve: <http://www.mvkzrt.hu/kozonsagszolgalat/>,
- a Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel (megtalálható a Közösségszolgálati Irodában, a jegy –és bérletpénztárakban, a végállomásokon és a központi menetirányítónál).

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén lehetőség szerint a Közösségszolgálati Iroda azonnal, helyben intézkedik. Az írásos megkeresésekre lehetőség szerint ugyanazon módon válaszol, amilyen módon a megkeresés érkezett, ettől eltérni akkor lehet, hogyha az utas ezt a megkeresésében másképp kéri, illetve akkor, ha technikailag nem megoldható a bejelentés módja szerinti válasz.

Szolgáltató minden panaszt befogad és megvizsgál. Amennyiben az utas nem tud, vagy nem kíván írásban panaszt tenni, akkor annak írásba foglalása a Szolgáltató képviselőjének kötelessége. A szóbeli panaszról minden esetben (személyes és telefonos bejelentés esetén is) jegyzőkönyvet vesz fel a Szolgáltató, valamint minden esetben írásbeli tájékoztatást is ad panaszos részére kivéve, ha a panasztevő nyilatkozik arról, hogy írásbeli válasza a panasz azonnali kezelése miatt nem tart igényt.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében annak közlésének napja, az írásbeli észrevétel esetében a szolgáltatóhoz történő érkezés napja. Minden beérkezett észrevétel külön nyilvántartásba vételre kerül.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz, a kapcsolat nélküli panasz továbbá a névtelen panasz vizsgálatát és a válaszadást a Szolgáltató mellőzi.

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

Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet beazonosítani a bejelentő nevét. Ebben az esetben Szolgáltató az ügy kivizsgálását és a válaszadást mellőzi.

Cselekvőképes nagykorú személy helyett és képviseletében - amennyiben nem személyesen jár el a Szolgáltatónál - **csak érvényes meghatalmazás birtokában járhat el más személy.** Ennek hiányában Szolgáltató az ügy kivizsgálását és a válaszadást mellőzi.

Amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz kizárólag arra irányul, hogy a Szolgáltatónak vagy munkatársának jó hírnevét, személyiségi jogait, becsületét sértse, és a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást nem érinti, a Szolgáltató a válaszadást mellőzi.

Szolgáltató a bejelentést, panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, viszont a válaszadást mellőzi:

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

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

Szolgáltató az észrevételekre, panaszokra a beérkezéstől számított 30 napon belül indokolással ellátott választ ad, vagy - indokolt esetben - tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat a válaszra.

A panasz elutasítása esetén az utas jogorvoslati lehetőségei az alábbiak:

1. Autóbuszal történő személyszállítás esetén:

Amennyiben a panasz az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos és az utas a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de a panaszt a Szolgáltató elutasította és az utas azt nem fogadta el vagy kéri, hogy panaszát a Szolgáltató a közlekedési hatósághoz nyújtsa be elbírálásra. Ebben az esetben Szolgáltató köteles a panaszt 5 napon belül a közlekedési hatósághoz továbbítani. A Szolgáltató ezen kötelezettsége nem zárja ki a panaszos azon jogát, hogy közvetlenül a közlekedési hatósághoz forduljon.

2. Villamossal történő személyszállítás esetén:

Amennyiben a panasz a villamos (vasúti) személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos és az utas a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas jogosult panaszt benyújtani a vasúti igazgatási szervhez a Szolgáltató panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül, mely a panaszkezelést lezáró dokumentum és a panasz együttes megküldésével lehetséges. Ezen határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja.

3. Fogyasztói jogvita rendezése céljából Békéltető Testülethez fordulhat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak alapján.

Szolgáltató minden válaszlevelében és honlapján tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint a közlekedési hatóság és a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről.

Talált tárgyak kezelése

A Szolgáltató járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, megállóhelyeken, végállomásokon, jegy- és bérletpénztárakban - talált tárgyat a Szolgáltató kezeli.

Talált tárgy leadására a járművezetőknél, a személyzettel működő végállomásokon, valamint a szolgáltató Közösségszolgálati Irodájában van lehetőség.

Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 10.00 óra után lehet a Szolgáltató Közösségszolgálat Irodájának elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen.

Beszállítás után a megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosnak a Közösségszolgálati Irodában történik. A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a végállomásokon is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat ott keresi. Ebben az esetben a talált tárgy kezelési költségét nem kell megfizetni. A talált tárgyak kiadásához szükséges a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, útlevél) bemutatása és egyszeri kezelési költség megfizetése szükséges. A kezelési költség megfizetésére kizárólag a Közönségszolgálati Irodában van lehetőség. Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait, a rokonai kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

X. Felelősségi szabályok

A Szolgáltató és az utas felelősségére vonatkozó szabályokra a mindenkor hatályos jogszabályok rendelkezései az irányadóak. **A Szolgáltatót nem terheli felelősség a menetrendben meghirdetett rövidebb vagy hosszabb menetidőkből eredően bekövetkezett károkért.**

Amennyiben az utas a járművön utazás közben, vagy fel-, vagy leszállás során a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében balesetet szenved, vagy úti- és kézi poggyászaiban, ruházatában, illetve más személyes tárgyiban, eszközeiben kár éri, ezt az esemény helyszínének elhagyása nélkül, a jármű vezetőjének köteles az esemény bekövetkezését követően azonnal jelezni, és kárigényét 3 munkanapon belül be kell jelentenie az alábbi elérhetőségek egyikén: telefonon: 514-900/121, e-mailen: balesetbejelentés@mvkzrt.hu, személyesen: a gyorsbeavatkozási team vezetőnél a Szolgáltató központi telephelyén. (Miskolc, Szondi Gy. u 1., hétfőtől csütörtökig munkanapokon 8.00-14.00 óra között, pénteken 8.00-13.00 óra között.) A személyes bejelentésről utas baleseti jegyzőkönyv készül a baleset napján érvényes jegy, vonaljegy, bérletszelvény vagy bérletigazolvány, utazási igazolvány vagy annak másolati példányának, illetve egyéb utazásra jogosító iratmásolatok, valamint a sérülést igazoló orvosi leletek becsatolásával.

Ha a károsult igazoltan, bizonyítottan önhibáján kívül 3 munkanapon belül nem tudja a kárigényt benyújtani, akkor azt az akadályozó körülmény megszűntét követően haladéktalanul, de legfeljebb 30 napon belül nyújthatja be. **A megvásárolt jegy- és bérletszelvény ára nem tartalmaz utasbiztosítást.**

XI. Egyéb szolgáltatások, rendelkezések

Kép-és hangfelvétel készítésének lehetősége

Képfelvétel készítésére engedély a Szolgáltatótól írásban (papír, vagy elektronikus alapon) kérhető a kérelmező adatainak, elérhetőségének, valamint a forgatás, illetve fotózás körülményeinek, céljának megadásával, reklám és játékfilmek esetében a forgatandó film forgatókönyvének, szinopszisének ismertetésével.

A felvételkészítés kizárólag akkor engedélyezhető, ha:

- a Szolgáltató valamint a tömegközlekedés 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 vezetőfülkében való felvételkészítés stb.)
- összhangban van a biztonsági és vagonvédelmi szempontokkal.

A fenti feltételek megléte esetén a Szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulás birtokában lehet járműveken, utasforgalmi területeken nem magáncélú forgatási, illetve fotózási tevékenységet végezni. Egyéb esetekben a kép- és hangfelvétel készítése sem a járműveken, sem az utasforgalmi területeken nem lehetséges és nem engedélyezett a Szolgáltató részéről.

A nem magáncélú forgatásra és fotózásra a Szolgáltató térítési díjat állapíthat meg, a terület, eszköz és szakmai segítség igényének, szükségességnek figyelembe vételével, a felvételkészítésre fordított idő függvényében.

A felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltakra, amely szerint a személyes adatok az érintettek, azaz jelen esetben a kép és hangfelvételen szereplők hozzájárulásával kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat a jelzett jogszabály egyéb vonatkozó előírásai szerint kell kezelnie, valamint figyelemmel kell lennie a 2013. évi V. tv. (Ptk.) személyiségi jogokra vonatkozó előírásaira is.

Adatkezelések

Szolgáltató az utasainak, ügyfeleinek a személyes adatait - többek között - az alábbi célok érdekében kezeli:

- panaszok, észrevételek, javaslatok ügyintézése,
- az autóbusz-és villamos végállomások, illetve központi telepén illetve egyes járműveken a vagyonvédelem és testi épség biztosítása,
- az utasokkal szemben fennálló követelések érvényesítése.

Az érintett személyes adatainak Szolgáltató általi kezeléséhez - a kötelező adatkezelésen felül - az érintett ráutaló magatartásával, úgymint a saját észrevételének, vagy panaszának - írásban, vagy elektronikus úton történő közlésével, az adatai rögzítésére szolgáló nyomtatvány kitöltésével az utazás megkezdésével stb... járul hozzá.

Az érintett a Miskolc Városi Közlekedési Zrt. belső adatvédelmi felelősénél (levélben: 3527 Miskolc, Szondi György út 1., e-mailben: adatfelelos@mvkzrt.hu e-mail címen) tájékoztatást kérhet a társaság által kezelt személyes adatairól illetve tiltakozhat személyes adatainak kezelése ellen. Akinek jogát, vagy jogos érdekét a képfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 15 napon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy a képfelvétel ne kerüljön megsemmisítésre, illetve törlésre. Jogorvoslati lehetőséggel, panasszal a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál lehet élni.

Szolgáltató az általa végzett adatkezeléseket Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság nyilvántartásába bejegyeztette.

Free WiFi a Szolgáltató járművein

A Szolgáltató által üzembe helyezett Free WiFi szolgáltatásnak köszönhetően a társaság minden villamosán és néhány autóbuszán díjmentesen lehet az internethez hozzáférni. A vezeték nélküli internet hozzáférés (WiFi) maximális sávszélessége járművenként 100 Mbps, melyen a csatlakozott felhasználók osztoznak.

Az ingyenes fedélzeti WiFi szolgáltatás alapvetően honlapok böngészésére, e-mailek fogadásra és küldésre, közösségi oldalak látogatására szolgál. Nagy adatforgalmat generáló oldalak és alkalmazások (pl.: filmek letöltése, video megosztó oldalak stb.) használatát a szolgáltatás nem támogatja. A Szolgáltató által nyújtott ingyenes WiFi nem része a személyszállítási szolgáltatásnak, a viteldíj az internet elérés biztosításának díját nem tartalmazza, így a WiFi elérhetőségének hiányából vagy alacsony színvonalú működéséből eredő hibákért vagy károkért a Szolgáltató nem vállal felelősséget. **A Szolgáltató nem vállal felelősséget az olyan károkért, amelyek bármilyen okból a WIFI használat során keletkeztek az utas készülékében.**

Bankkártyás fizetési lehetőség

A Szolgáltató minden jegy –és bérletpénztárában valamint a Közönségszolgálati Irodájában biztosítja utasai számára a bankkártyás fizetés lehetőségét.

CNG üzemanyagkút üzemeltetése lakossági felhasználók részére

A Szolgáltató telephelyén lehetőséget biztosít CNG - sűrített gázüzemű - járművek tankolására lakossági felhasználók részére is CNG közforgalmú töltőállomás üzemeltetésével.

Szervizbázis üzemeltetése

A Szolgáltató szervizbázisa járműjavítási és gépjármű hatósági vizsgáztatási tevékenységet végez lakossági ügyfelek részére. Ennek során lehetőség nyílik: gépjárművek hatósági műszaki vizsga előtti átvizsgálására, műszaki vizsgáztatásra az alábbi jármű kategóriákban: motorkerékpár, személygépjármű, tehergépjármű 3,5t alatt, felett és vontatók, autóbusz, pótkocsi valamint futómű diagnosztikára 3,5t-ig és gumiszerelésre minden kategóriában.

XII. Az Üzletszabályzat díjszabási melléklete

A díjmegállapítás módja, feltételei: Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény alapján, a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátásának alapvető feltételeit és díjait az abban foglaltak szerint Önkormányzati Határozatban állapítja meg.

A 2012. január 1-től forgalomba került elővételi és járművezetői vonaljegyek és gyűjtőjegyek utazásra korlátozás nélkül felhasználhatóak a következő tarifaváltásig.

Miskolc Megyei Jogú Város önkormányzatának határozata alapján a helyi közösségi közlekedés díjai az alábbi módon alakulnak:

	ár (áfa-val)
Vonaljegyek	
Autóbusz - és villamos vonalak teljes hosszán érvényes jegyek:	
Elővételen váltott vonaljegy	300.- Ft
Járműveken váltott vonaljegy	400.- Ft
Kerékpáros napijegy	300.- Ft
Gyűjtőjegy 10 db-os	2.800.- Ft
Autóbusz - és villamos vonalakra érvényes jegyek közigazgatási határon belül (Felsőzsolca elágazás megállóig):	
24 órás jegy	1.800.- Ft
Turistajegy 3 napra	3.000.- Ft
Turistajegy 7 napra	3.900.- Ft
Hétvégi családi jegy	2.900.- Ft
7-es helyközi vonalon érvényes 90%-os kedvezményes jegy	30.- Ft
Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 5 főig	3500.- Ft
Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 10 főig	7000.- Ft
Csoportos kombinált felnőtt 24 órás jegy 5 főig	4500.- Ft
Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 10 főig	9000.- Ft
Villamos bérletszelvények	
Arcképes tanuló, nyugdíjas havi- vagy hóközi napos bérletszelvény	2.900.- Ft
Arcképes általános havi- vagy hóközi napos bérletszelvény	4.700.- Ft

Autóbusz bérletszelvények

Közigazgatási határon belül (Keleti kapu megállóig)

Arcképes általános egyvonalas havi- vagy hóközi napos bérletszelvény 4.700.- Ft

Kombinált bérletek autóbuszra villamosra

Közigazgatási határon belül (Keleti kapu megállóig)

Arcképes tanuló, nyugdíjas havi- vagy hóközi bérletszelvény 3.900.- Ft

Arcképes általános havi- vagy hóközi bérletszelvény 7.000.- Ft

Arcképnélküli általános havi- vagy hóközi bérletszelvény 27.000.- Ft

Arcképes általános éves bérletszelvény 77.000.- Ft

Arcképnélküli általános éves bérletszelvény 297.000.- Ft

Kutya kombinált hóközi bérlet 2200.- Ft

Közigazgatási határon túli havi bérletszelvények

7/2-es autóbusz tanuló (kedvezményes) havi- vagy hóközi bérletszelvény 670.- Ft

7/2-es autóbusz arcképes nyugdíjas havi- vagy hóközi bérletszelvény 4.800.- Ft

7/2-es autóbusz arcképes általános havi- vagy hóközi bérletszelvény 6.700.- Ft

7-es autóbusz tanuló (kedvezményes) havi- vagy hóközi bérletszelvény 950.- Ft

7-es autóbusz arcképes nyugdíjas havi- vagy hóközi bérletszelvény 6.800.- Ft

7-es autóbusz arcképes általános havi- vagy hóközi bérletszelvény 9.500.- Ft

A Miskolc Pass Classic Kártyával kedvezményesen vásárolható bérletszelvény típusok és árai:

(érvényes az új viteldíjak megállapításáig)

Megnevezés	Teljes ár	Kedvezményes ár
Villamosvonalakra érvényes bérletek		
tanuló villamos havi bérlet	2 900 Ft	2 610 Ft
tanuló villamos hóközi bérlet	2 900 Ft	2 610 Ft
nyugdíjas villamos havi bérlet	2 900 Ft	2 610 Ft
nyugdíjas villamos hóközi bérlet	2 900 Ft	2 610 Ft
általános villamos havi bérlet	4 700 Ft	4 230 Ft
általános villamos hóközi bérlet	4 700 Ft	4 230 Ft
Autóbuszvonalakra érvényes bérletek Miskolc közigazgatási határáig		
egyvonalas általános havi bérlet	4 700 Ft	4 230 Ft
egyvonalas általános hóközi bérlet	4 700 Ft	4 230 Ft
Autóbusz- és villamos vonalakra érvényes kombinált bérletek Miskolc közigazgatási határáig		
tanuló kombinált havi bérlet	3 900 Ft	3 510 Ft
tanuló kombinált hóközi bérlet	3 900 Ft	3 510 Ft
nyugdíjas kombinált havi bérlet	3 900 Ft	3 510 Ft
nyugdíjas kombinált hóközi bérlet	3 900 Ft	3 510 Ft
általános kombinált havi bérletszelvények	7 000 Ft	6 300 Ft
általános kombinált hóközi bérlet	7 000 Ft	6 300 Ft

Egyéb díjak

Bérletigazolvány kiállítási költsége	250.- Ft
65 éven felüliek igazolványának kiállítási költsége	250.- Ft
Bérletszelvény visszaváltás díja érvényességi idő első napja előtt	100 %
Bérletszelvény visszaváltás kezelési díja	250.- Ft
Rontott bérletszelvény-csere kezelési díja	250.- Ft
Talált tárgyak kezelési díja	250.- Ft

Egyéb kereskedelmi áruk árai

Műanyag bérlettok	40.- Ft
Diákigazolvány műanyag tok	50.- Ft
Útas menetrendkönyv	150.- Ft