

T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft.
2800 Tatabánya, Győri út 23.
Telefon: 06-/34-799-139
e-mail:titkarsag@tbusz.hu

**A T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft.
ÜZLETSZABÁLYZATA
(5. sz. módosítás)**

**A KÖZFORGALMÚ MENETREND SZERINTI
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA ÉS AZ
AHHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOKRA**

TARTALOMJEGYZÉK

AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN, AZ ABBAN FOGLALT UTAZÁSI FELTÉTELEKBEN ÉS A MELLÉKLETÉT KÉPEZŐ DÍJSZABÁSBAN HASZNÁLT EGYES FOGALMAK E HELYEKRE VONATKOZÓ ÉRTELMEZÉSE

4

1. Cím ÜZLETSZABÁLYZAT	8
1. Fejezet Az Üzletszabályzat tárgya	8
2. Fejezet Az Üzletszabályzat hatálya	8
3. Fejezet Az Üzletszabályzat közzététele	9
2. Cím MENETREND.....	11
1. Fejezet A menetrend tartalma	11
2. Fejezet Menetrend közzététele	11
3. Fejezet A menetrend módosítása	12
3. Cím TÁJÉKOZTATÁS	13
1. Fejezet Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről.....	13
2. Fejezet Tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról	13
3. Fejezet Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról	14
4. Fejezet Egyéb tájékoztatás	14
4. Cím SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS, UTAZÁSI FELTÉTELEK.....	15
1. Fejezet Az Utazási feltételek hatálya	15
2. Fejezet Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok.....	16
3. Fejezet A személyszállítási szerződés.....	16
4. Fejezet A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok.....	17
5. Fejezet Utazási jogosultság.....	18
6. Fejezet Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége.....	20
7. Fejezet Utazási igazolványok, igazolványok érvénytelensége.....	22
8. Fejezet Fel- és leszállás, helyfoglalás	24
9. Fejezet Az utas magatartása.....	25
10. Fejezet Ellenőrzés, pótdíj fizetés	25
11. Fejezet Kézipoggyász	27
12. Fejezet Autóbuszba bevihető élő állatok	28
13. Fejezet Forgalmi zavar.....	29
14. Fejezet Tájékoztatás az utazás során.....	29
15. Fejezet Menetdíj visszatérítése	29
16. Fejezet Felelősség	30
5. Cím DÍJSZABÁS	34
6. Cím JEGYEK, BÉRLETEK, BÉRLETIGAZOLVÁNYOK HASZNÁLATÁHOZ ÉS AZ UTAZÁSI KEDVEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES IGAZOLÁSOK KIÁLLÍTÁSA, KIADÁSA, ÉRVÉNYESÍTÉSE	35
1. Fejezet A Szolgáltató által kiadásra és érvényesítésre kerülő menetjegyek, bérletek és bérletigazolványok, Igazolások és az azokkal összefüggő közös eljárások, feltételek és szabályok	35
2. Fejezet “Bérlet-Igazolvány” a névre szóló (éves, havi, 10 napos stb. érvénytartamú) bérlet használatához a helyi autóbuszjáratokon való felhasználásra	36
3. Fejezet “Tanuló igazolvány” a 6. éven felüli óvodások óvodába járási bérlet kedvezményéhez, valamint	37

4. Fejezet "Igazolványhelyijáratni nyugdíjas bérletjegy használatához" a helyi közlekedésben nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak részére.....	38
5. Fejezet "65 év feletti Bérletigazolvány" a helyi közlekedésben 65. életévét betöltöttek részére.....	37
7. Cím JEGYEK, BÉRLETEK ÁRUSÍTÁSA.....	39
1. Fejezet Közös szabályok.....	39
2. Fejezet Jegyárusítás elővételben.....	40
3. Fejezet Jegyváltás az autóbuszvezetőnél.....	40
4. Fejezet Jegyváltás mobilapplikációval.....	40
5. Fejezet Bérletvásárlás.....	40
6. Fejezet Jegy- és bérletjegy váltás Jegykiadó automatából.....	41
8. Cím MEGÁLLÓHELYEK ÉS UTASFORGALMI TERÜLET HASZNÁLATA.....	42
1. Fejezet A használat általános szabályai.....	42
2. Fejezet A Szolgáltató autóbusz-állomásokon nyújtott szolgáltatásai és a felelőssége.....	42
9. Cím BIZTOSÍTÁS.....	43
1. Fejezet Biztosított, biztosítási szolgáltatások, kockázatviselés.....	43
2. Fejezet Kárigények bejelentése, kárrendezés.....	43
3. Fejezet Biztosítással összefüggő panaszok, viták rendezése.....	44
10. Cím MENETJEGY, BÉRLET ÁRÁNAK VISSZATÉRÍTÉSE.....	45
1. Fejezet A visszatérítés általános feltételei.....	45
2. Fejezet Menet- és bérletjegyek árának visszatérítése.....	46
3. Fejezet A menet- és bérletjegyek visszavétele.....	46
11. CÍM PÓTDÍJAK MEGFIZETÉSE, PÓTDÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS, BÉRLETEK, KEDVEZMÉNYRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁSOK UTÓLAGOS BEMUTATÁSA.....	47
1. Fejezet Pótdíjak megfizetése.....	47
2. Fejezet A pótdíj utólagos behajtása.....	47
3. Fejezet Bérletek, kedvezményre jogosító igazolások utólagos bemutatása.....	48
12. CÍM PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE.....	49
1. Fejezet A panaszok káresemények bejelentése.....	49
2. Fejezet A panaszok kezelése, intézése.....	50
13. CÍM TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE.....	51
1. Fejezet A talált tárgyak leadása, átvétele.....	51
2. Fejezet A talált tárgy megőrzése.....	51
3. Fejezet Talált tárgyak visszaadása.....	51
1. sz. Függelék.....	53
T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft. központi és más utasforgalmi helyeinek, menet- és bérletjegy árusító helyeinek elérhetőségei.....	53

AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN, AZ ABBAN FOGLALT UTAZÁSI FELTÉTELEKBEN ÉS A MELLÉKLETÉT KÉPEZŐ DÍJSZABÁSBAN HASZNÁLT EGYES FOGALMAK E HELYEKRE VONATKOZÓ ÉRTELMEZÉSE

- **Az érvényességet tartalmazó igazolással, igazolvánnyal stb. összetartozást kifejező megjelölés:** név, igazolványszám vagy más ehhez hasonló személyes vagy személyhez kötődő adat, amelyet az utazási igazolványon a használatba vétel előtt kell az utasnak feltüntetnie az utazási igazolvány és a bérlet-igazolvány vagy jogosultsági igazolás összetartozásának igazolására.

- **Átszállás:** amennyiben az utazás legalább két (azonos vagy különböző) közforgalmú, menetrend szerint közlekedő közlekedési eszközzel történik úgy, hogy az átszállóhelyen az egyik közlekedési eszközről annak az átszállóhelyre történő érkezését követő lehető legközelebbi időpontban az utas célállomásának irányába, de az előzőtől eltérő közlekedési eszközzel folytatódik.

- **Átszállóhely:** az az állomás vagy megállóhely, ahol az átszállás az odautazásig az utazásra igénybe vett egyik közlekedési eszközről az ugyanazon utazás folytatásaként másik közlekedési eszközre történik;

- **Bérlet-igazolvány:** a névre szóló (teljes árú havi, félhavi, más érvénytartamú illetve nyugdíjas- és tanuló bérletek vásárlásához, használatához és érvényesítéséhez rendszeresített, azok feltételeihez igazodva a bérlettel utazásra jogosult személyt, meghatározott adatait, arcképét, a használható bérlet érvényességi viszonylatát, útirányát és annak km-távolságát vagy km-övezetét, továbbá egyéb szükséges adatot tartalmazó igazolvány, azonosító vagy jogosító kártya stb., — függetlenül attól, hogy forma vagy kivitelezés szempontjából papír alapú vagy elektronikus adathordozó-e, továbbá, hogy érvényesítése manuálisan vagy elektronikusan történik.

- **Csoportos utazás:** több, valamilyen ismérv vagy szempont szerint összetartozó személy együttes, ugyanazon autóbuszjáraton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig azonos viszonylatra (is) érvényes utazási igazolvánnyal történő utazása (utóbbi feltétel alól kivételek a kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek); az utazás történhet a fenti feltételeknek megfelelő külön-külön váltott vagy egy közös utazási igazolvánnyal.

- **Díjszabás:** a személyszállítási szolgáltatás és az ahhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások díjait, kedvezményes díjait, a díjmentes és kedvezményes utazások feltételeit tartalmazó összeállítás.

- **Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás:** a település közigazgatási határán belül – helyi díjszabás alapján – előzetes regisztráció és bejelentés alapján változó útvonalon, vagy változó időrendben, vagy változó útvonalon és változó időrendben közlekedő autóbuszos személyszállítási szolgáltatás.

- **Igényvezérelt járatok:** azok a járatok, amelyek az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett teljes útvonalon vagy annak egy részén (előre meghirdetett útszakaszon) csak abban az esetben közlekednek, amennyiben arra vonatkozóan igénybejelentés érkezett és az elfogadásra került.

- **Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás a teljes viszonylaton:** Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás a teljes üzemidőben vagy az üzemidő egy részében a viszonylat teljes hosszára kiterjed. A járat az útvonalán lévő olyan megállóhelyeken is megállhat, amelyeket a menetrendben meghirdetett módon egyébként korlátozottan, az egyik irányban csak felszállás céljából, ill. a másik irányban pedig csak leszállás céljából szolgál ki.

- Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás a viszonylat egy szakaszán: Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás csak a viszonylat egy szakaszára terjed ki a teljes üzemidőben vagy az üzemidő egy részében, a viszonylat többi szakaszán pedig a menetrend szerinti időpontokban a járat mindig közlekedik. A viszonylat igényvezérelt szakaszára történő utazás esetén elegendő menet közben, egy előre kijelölt utolsó megállóhelyig, a járművezetőnek jelezni az igényt, és az alapján a menetrendben rögzített időpontok szerint és útvonalon a járat tovább közlekedik. A járat útvonalának igényvezérelt részén a menetrend szerint akár a megállóhelyeken, akár a fel- és leszállópontokon is megállhat, ahová konkrét, előre bejelentett utazási szándék irányul.
- **Honlap:** a szolgáltató és partnerei közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány
- **Helvi személyszállítási szolgáltatás:** helyi díjszabás alapján végzett személyszállítási szolgáltatás
- **Járat:** személyszállítási szolgáltatást végző járműnek az indulási helyről a célállomásra történő egyszeri közlekedése; (ugyanazon jellemző ismérvek szerint alkalomszerűen vagy meghatározott gyakorisággal megismételhető).
- **Jármű:** az az autóbusz, amelyik a járatot végzi.
- **Járat kimaradása:** a menetrendben szereplő autóbuszjárat üzemeltetésének elmaradása.
- **Jogosultsági igazolás:** az utazási kedvezmény igénybevételére jogosult személyt, a kedvezmény igénybevételére meghatározott időpontot, időszakot, vagy a kedvezményre való jogosultság viszonylatát meghatározó, illetve a kedvezményes utazások számát jelölő és más hasonló adatot tartalmazó, szükség szerint az utazások megtörténtének bejegyzésére szolgáló rovatokat tartalmazó igazolvány, igazolás, utalvány, utaslista vagy egyéb okmány, dokumentum; forma vagy kivitelezés szempontjából lehetnek papír alapúak vagy elektronikus adathordozók, továbbá kiadásuk, érvényesítésük és érvényességük ellenőrzése történhet manuálisan vagy elektronikusan.
- **Késés:** a menetrend szerinti autóbuszjárat közzétett menetrend szerinti indulási vagy érkezési időpontja és későbbi, tényleges indulási vagy érkezési időpontja közötti időbeli eltérés.
- **Kísérő:** az az egy - vagy jogszabályban meghatározott esetekben több - személy, aki a kísért személlyel együtt, ugyanazon autóbuszjáraton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig és a kísért személlyel azonos viszonylatra (is) érvényes utazási igazolvánnyal utazik, (utóbbi feltétel alól kivételek a kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek), abból a célból, hogy a kísért személynek a le- és felszállásnál, valamint az utazás tartama alatt az autóbuszjáraton az életkorából, egészségi állapotából következően szükségessé váló felügyeletet és segítséget biztosítsa.
- **Közforgalmú személyszállítási szolgáltatás:** bárki részéről, aki a feltételeket elfogadja, igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás.
- **Közlekedési hálózat:** azon útvonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik.
- **Közszolgáltatási szerződés:** a személyszállítási közszolgáltatás ellátásáért felelős – mint a közszolgáltatás megrendelője – és a személyszállítási szolgáltató közötti szerződés a menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás szolgáltató részéről történő ellátására, amelyben 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.

- **Menetdíj:** az az összeg, amely egy fő autóbusszal történő személyszállításának díját jelenti a meghatározott utazásokra, amelyek lehetnek egyszeriek vagy többszöriek, meghatározott viszonylatra, vonalakra vagy területre szólóak, különböző időszakokban teljesíthetők, teljes árúak vagy kedvezményesek; általában egyes utazási igazolványok (jegyek, bérletek stb.) áraiként kerülnek meghirdetésre és nem tartalmazzák a szolgáltatás színvonalával összefüggő külön díjat vagy a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás (pl. helyfoglalás) díját.
- **Menetjegy:** a díjszabásban meghatározott árformában forgalmazott papíralapú szelvény vagy elektronikus adathordozón tárolt adat.
- **Menetrend szerinti járat:** az utazási feltételekben foglaltak megtartásával bárki által igénybe vehető személyszállítási szolgáltatást végző járműnek menetrendbe foglalt és közzétett meghatározott indulási helyről, útvonalon, célállomásra és meghatározott időrend szerinti egyszeri közlekedése, amely jellemzően, de kötelezően szintén a menetrendben meghatározott gyakorisággal a felsorolt ismérvek szerint ismétlődik.
- **Menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás:** díj ellenében igénybe vehető járatral végzett közforgalmú személyszállítási szolgáltatás menetrendben meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, meghatározott időrend szerint, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével.
- **Személyszállítás (utazás):** természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti helyváltoztatása autóbusszárat igénybevételével.
- **Személyszállítási szolgáltatás:** a 2012. évi XLI. tv-ben meghatározott járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.
- **Személyszállítási közszolgáltatás:** a nyilvánosság számára megkülönböztetés nélkül és folyamatosan nyújtott általános gazdasági érdekű személyszállítási szolgáltatás; jellemzője, de nem feltétele, hogy az illetékes hatóság a szolgáltatás fenntartása érdekében közszolgáltatási szerződés keretében olyan kötelezettsége(ke)t határoz meg a személyszállítási szolgáltatónak, amelyeket a szolgáltató – amennyiben saját gazdasági érdekeit venné figyelembe – ellenszolgáltatás nélkül nem, vagy nem olyan mértékben, illetve feltételekkel végezne el.
- **Szolgáltató:** az utazóközönség tömegközlekedéssel történő eljuttatását szolgáló forgalmi tevékenységeket – beleértve a tömegközlekedés rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség, az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utas-kommunikáció, információ, észrevétel) — lebonyolító személy vagy szerv.
- **Személyszállító (személyszállítási szolgáltató):** az a szolgáltató, aki (amely) a személyszállítást (utazást) az autóbusszal végzi
- **Utas:** minden természetes személy, aki önállóan, vagy kísérő, gyám, gondnok segítségével a szolgáltató által fenntartott és üzemeltetett közlekedési hálózatot igénybe veszi, a szolgáltatás rá vonatkozó ellenértékét, viteldíjat megfizeti, valamint az utazásra vonatkozó egyéb szabályokat tudomásul veszi és betartja. Utas az a közösségi közlekedésben résztvevő személy is, aki ráutaló magatartással a szolgáltatóval személyszállítási szerződést köt és az üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel.
- **Utasforgalmi hely:** az utasok kiszolgálását és ellátását biztosító létesítmények, helyiségek, továbbá peronok

- **UtASForgalmi terület:** a közösségi közlekedési járművek megközelítését szolgáló közlekedőterek, állomások, megállóhelyek, peronok
- **Megállóhely:** a tömegközlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a tömegközlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utasváró.
- **Utazási feltételek:** a Polgári Törvénykönyvben szabályozott általános szerződési feltételek formájában kialakított, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás igénybevételére az ezt a tevékenységet végző szolgáltató(k) által egyoldalúan megállapított és a szolgáltatás megkezdése előtt megismerhető szerződési feltételek, amelyek elfogadásáról a szolgáltatás igénybe vevője ráutaló magatartással – az utazásra jogosító okmány megvásárlásával, vagy az utazás megkezdésével, azaz a menetrend szerinti autóbuszjáratra utazási céllal történő felszállással – nyilatkozik.
- **Útmegszakítás:** amennyiben az utazás két (azonos vagy különböző) közforgalmú, menetrend szerint közlekedő közlekedési eszközzel történik úgy, hogy az utas célállomása elérése előtt valamely állomáson/megállóhelyen leszáll és utazását az eredeti célállomásra nem az addig igénybe vett, hanem másik, a leszállás helyétől későbbi időpontban induló közlekedési eszközzel folytatja, kivéve az átszállást, de beleértve azt az esetet is, amikor átszállási szándék esetén a tovább utazás nem az átszállóhelyre történő érkezést követő lehetséges legközelebbi időpontban folytatódik az utas célállomásának irányába.
- **Utazás megtagadása:** az az eset, amikor a Szolgáltató az utast vagy az utazási szándékát kifejező személyt nem engedi felszállni a menetrend szerinti autóbuszjáratot végző autóbuszra, mert állapota, ruházata, magatartása, az előírt feltételek (pl. kísérő) hiánya vagy egyéb hasonló okok, körülmények fennállása miatt a meghirdetett Utazási feltételek szerint a menetrend szerinti autóbuszjáratral nem szállítható.
- **Utazásból való kizárás:** a Szolgáltatónak az az eljárása, amelynek során az utas megkezdett személyszállításának (utazásának) folytatását nem vállalja, mert.
 - = az utazást 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 Utazási feltételeket oly módon megsérti, amely miatt az Utazási feltételek szerint a Szolgáltatónak, illetve az autóbusz személyzetének így kell eljárnia vagy – a körülmények mérlegelésével a Szolgáltató nevében – ilyen eljárásról dönt.
- **Utazási igazolvány:** az az irat vagy elektronikus adathordozó, amely a menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételéhez tulajdonosát vagy birtokosát, illetve a csoport tagjait meghatározott viszonylat(ok)ban, autóbuszvonal(ak)on és meghatározott időpontban vagy az érvénytartamán belül - kedvezménnyel vagy anélkül - egyszeri vagy többszöri utazásra jogosítja (menetjegy, bérlet, egyéb); az utazási igazolvány a személyszállítási szerződés megkötésének és ez által az utazási jogosultságnak is bizonyítéka, kivéve, az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek.
- **Pótdíj:** az utazási feltételekben és az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a díjszabásban meghatározott külön eljárási díj.
- **Talált tárgy:** a szolgáltató járművein és a közlekedést kiszolgáló területeken megtalált más tulajdonát képező tárgyak.
- **Vonal (viszonylat):** az utazás vagy a személyszállítási szolgáltatás kiindulási hely (felszállóhely) és célállomás (leszállóhely) szerinti jellemzője, szükség szerint az útvonallal pontosítva.

1. Cím

ÜZLETSZABÁLYZAT

1. Fejezet

Az Üzletszabályzat tárgya

- Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket** tartalmazza, amelyek az Üzletszabályzat kiadója és a természetes vagy jogi személy ügyfelei közötti, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák, amelyek e kapcsolatban alkalmazandók, így kiemelten
 - az igénybe vehető közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, menetrendjük megismerhetőségére, a szolgáltatás igénybevételi feltételeire, a jegyek, bérletek és más utazási okmányok használatának szabályait a szolgáltatási szerződésből eredő követelések érvényesítésére,
 - az utasok tájékoztatására,
 - a mentejegyek, bérletek megvásárlására,
 - a személyszállítás szerződési feltételeire, az Utazási feltételekre,
 - menetdíjak visszatérítésére,
 - pótdíjak fizetésével kapcsolatos eljárásra,
 - panaszok bejelentésére és kezelésére,
 - személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokra,
 - az utasforgalmi helyek használatára vonatkozókat.
- Az Üzletszabályzat és Díjszabás együttesen érvényes és elválaszthatatlan részét képezi a** mindenkor érvényes közszolgáltatói szerződésnek. A Díjszabás tartalmazza a közforgalmú menetrend szerinti járatokon való utazás díját, a díjak kiszámítására és alkalmazására, az utazási kedvezményekre vonatkozó szabályokat.
- A Szolgáltató közforgalmú menetrend szerinti járatainak igénybevételére, az összefüggő és a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződési ajánlatát,** alkalmazott szabályait a közzétett menetrend, a jelen szabályzat 4. Címét alkotó Utazási feltételek és a I. számú mellékletében található Díjszabás együttesen képezik.

2. Fejezet

Az Üzletszabályzat hatálya

- Jelen Üzletszabályzat hatálya a

T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft.

(rövidített név: T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft.) (továbbiakban: Szolgáltató)

székhelye (pontos cím): 2800 Tatabánya, Győri út 23.

cégjegyzékszám: 11-09-024152

menetrend szerinti személyszállításra is jogosító autóbuszos személyszállító engedély kiállítója: Nemzeti Közlekedési Hatóság Komárom-Esztergom Megyei Közlekedési Felügyelet (Komárom-Esztergom Megyei Kormányhivatal Közlekedési Felügyelősége)

szolgáltatás piacfelügyeletét ellátó hatóság neve és címe: Innovációs és Technológiai Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály, 1066 Budapest, Teréz krt. 38. (Postacím: 1440 Budapest, Pf.: 1.) Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti autóbusszjárataival történő személyszállításra és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybe vevőire (továbbiakban: utasok), a Szolgáltató által üzemeltetett utasforgalmi helyek és más, az utasforgalom számára nyitva álló helyiségek és területek használatára és használóira terjed ki, továbbá mindazon személyekre, gazdasági társaságokra, szervezetekre, amelyek az említett szolgáltatásokkal, illetve használattal kapcsolatban a Szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatba lépnek.

2. A Szolgáltató az autóbusszal díj ellenében végzett közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra a hatályos jogszabályokban, valamint jelen Üzletszabályzatban foglaltakat alkalmazza.
3. A valamely vasúttársaság menetrendjében meghirdetett vonatok helyett közlekedő vagy a vonatokot pótló autóbusszjáratokra és utasaira az Üzletszabályzat előírásai csak annyiban és úgy alkalmazhatók, amennyiben a Szolgáltató és a vasúttársaság között ezen autóbusszjáratok közlekedtetésére megkötött szerződés azt meghatározza. Erről az a vasúttársaság ad tájékoztatást, amelynek vonata helyett vagy pótlására az autóbusszjárat közlekedik.

A vonatközlekedés bármilyen okból történő ideiglenes szünetelése esetén a Szolgáltató azon közforgalmú menetrend szerinti autóbusszjáratainak való utazásokra, amelyeken valamely vasúttársaság által kiadott vagy annak vonataira érvényes menetjegyeket, bérleteket és egyéb, a vonatokon utazásra jogosító utazási igazolványokat is – átmenetileg, a vasúttársasággal kötött megállapodás alapján és szerint – elfogadja utazásra jogosító okmányoknak, az említett utazásra jogosító okmányok elfogadásán kívül minden másban jelen Üzletszabályzat előírásai vonatkoznak. Ezen autóbusszjáratokról, valamint az elfogadásra kerülő vasúti menetjegyekről, bérletekről és egyéb utazási igazolványokról, azok elfogadásának időszakáról a vasúttársaság ad tájékoztatást.

Közforgalmú kötőtpályás közlekedést helyettesítő autóbusszjáratok a vasúttársaság által meghirdetett feltételek és díjak szerint vehetők igénybe – figyelemmel az autóbussz eltérő sajátosságaira.

3. Fejezet **Az Üzletszabályzat közzététele**

1. A Szolgáltató a hatályos Üzletszabályzatot teljes terjedelmében honlapján (elérhetőség: www.tbusz.hu) közzé teszi, az onnan díjmentesen le is tölthető.

A Szolgáltató székhelyén - nyitvatartási ideje alatt - biztosítja az Üzletszabályzatba való betekintést.

Az Üzletszabályzat hatályos szövege és a melléklet(ek) (külön-külön is) a Szolgáltatótól – megrendelésre – díjfizetés ellenében, nyomtatott formában megvásárolható. A nyomtatott változat a következő címen rendelhető meg: T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft. 2800 Tatabánya, Győri út 23.

A Szolgáltató valamennyi utasforgalmi helyén (1. sz. Függelék) – az ottani szolgálat, illetve a nyitvatartási ideje alatt – biztosítja az Üzletszabályzatba való betekintést.

2. A Szolgáltató az Üzletszabályzatnak az abban szereplő szolgáltatásra, a szolgáltatás részeire, illetve egyes területre vonatkozó kivonatos tartalmáról autóbuszain, állomásain,

ügyfélszolgálatán stb. külön hirdetményben ad tájékoztatást.

3. Az Üzletszabályzat, az abban foglalt Utazási feltételek, vagy a Díjszabás módosításáról a Szolgáltató honlapján ad tájékoztatást (a Díjszabás változásáról legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző 30 nappal korábban), és közzéteszi a módosítás teljes szövegét. Legkésőbb a hatályba lépés napjától a módosítás a Szolgáltató valamennyi utasforgalmi helyén – az ottani szolgálat, illetve a nyitvatartási ideje alatt – megtekinthető.

A honlapon közzétett teljes terjedelmű és megrendelésre megvásárolható Üzletszabályzat a hatályos, módosításokkal egybedolgozott szöveget tartalmazza.

2. Cím

MENETREND

1. Fejezet

A menetrend tartalma

1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti járatral történő utazásra vonatkozó ajánlatát menetrendbe foglalja és abban teszi közzé.
2. A menetrend a járatok közlekedésének kezdő- és végpontjára, útvonalára, megállóhelyeire, közlekedési napjaira, indulási és érkezési időpontjaira, ezek, vagy az igénybevétel egyéb korlátozásaira, lehetőségeire, az igénybe vehető további szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és tájékoztatásokat tartalmazza. A járatok indulási és érkezési időpontjai helyett a napi első és utolsó járat indulási időpontja, valamint a köztes járatgyakoriság is közzé tehető.
3. A járatok menetrendje az ellátásért felelőssel – mint megrendelővel – kötött közszolgáltatási szerződés alapján készül, annak mellékletében szerepel. A járatok menetrendben foglaltak szerinti közlekedtetése a Szolgáltató számára kötelezettség.
4. A menetrend egy menetrendi időszakban hatályos. Az időszak kezdetét és végét a Szolgáltató külön hirdeti meg, illetve kezdetét, valamint ha előre ismert, a végét is a menetrenden vagy a menetrendet tartalmazó kiadványon, hirdetményen feltünteti.

2. Fejezet

Menetrend közzététele

1. A Szolgáltató az általa közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendjét menetrendi tájékoztatóban közzé teszi.
2. A Szolgáltatónak a menetrendi tájékoztatója - díj ellenében – az Utasforgalmi helyein megvásárolható.
A menetrend nyomtatott verziójának nyomtatásáért a Szolgáltató díjat számít fel.
3. A Szolgáltató által közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendjét a Szolgáltató honlapján (elérhetőség: www.tbusz.hu) található menetrendi tájékoztató tartalmazza.
4. A Szolgáltató az általa közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti járatok menetrendjéről más menetrendi kiadványokban (menetrendfüzetekben, vonali menetrendek stb.), és egyéb kiadványokban is adhat tájékoztatást. Ennek hozzáférhetőségét a Szolgáltató a kiadvány jellegéhez, terjesztéséhez és az igényekhez igazítja, az a felsoroltaktól függően esetenként különböző, illetve változó.
5. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak az e fejezethez tartozó első és második pontokban foglaltak szerinti, a Szolgáltató által időszaki módosítások figyelembevételével közzétett menetrendet kell tekinteni.

3. Fejezet

A menetrend módosítása

- 1.** A menetrend a menetrendi időszakon belül a szolgáltató és az ellátásért felelős megállapodása szerint módosítható.
- 2.** A menetrendek módosításáról a Szolgáltató a honlapján, az utasforgalmi helyein, a módosítással érintett megállóhelyeken és más fontosabb utasforgalmi csomópontokon hirdetmény útján ad tájékoztatást.
- 3.** A jelentősebb mennyiségű vagy a korábbi módosításokat is összefoglaló változásokat a Szolgáltató külön menetrendi füzetben is közzé teheti.
- 4.** A közforgalmú helyi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását a Szolgáltató a hatályba lépés előtt, az ellátásért felelős rendelkezése szerinti időtartammal 3 nappal korábban közzé teszi, kivéve, ha a módosításra előre nem látható, váratlan esemény vagy a Szolgáltató hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése, a közzétételt késlelteti, továbbá ha későbbi hatályba léptetésnek már nincsenek meg a feltételei.
- 5.** Átmeneti (ideiglenes) menetrend változás szükségessége esetén (útlezárás, forgalom-elterelés, javítási munkák stb. miatt) a Szolgáltató a honlapján közzétett, valamint a járat által érintett megállóhelyeken és utasforgalmi helyein kifüggesztett hirdetményben ad tájékoztatást a változásokról, kivéve, ha arra előre nem tervezhető, azonnal szükséges beavatkozás miatt van szükség, ami miatt a tájékoztatásra nincs lehetőség és a változtatás rövid időtartamú.
- 6.** Az utasok a menetrenddel kapcsolatos észrevételeiket, javaslataikat közvetlenül a Szolgáltató részére is megadhatják a Szolgáltató központi elérhetőségén. (1. sz. Függelék)

3. Cím

TÁJÉKOZTATÁS

1. Fejezet

Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről

1. A Szolgáltatótól a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről tájékoztatás kapható

a) szóban

- a Szolgáltató utasforgalmi helyein
- a járatot végző autóbuszvezetőnél

b) telefonon a Szolgáltató utasforgalmi helyein (1. sz. Függelék)

c) írásban az 1. sz. Függelékben megadott egyéb elérhetőségeken,

d) a megállóhelyeken és utasforgalmi területeken elektronikus vagy kifüggesztett írásos tájékoztatók útján:

- a megállóhelyet érintő (az utasforgalmi terület felszállóhelyéről induló) autóbuszjáratok indulási időpontjáról és közlekedési napjairól viszonylatonkénti (vonalszám) csoportosításban,
- a megállóhelyet (az utasforgalmi terület felszállóhelyét) érintő autóbuszjáratok menetrendjének módosításáról és átmeneti változásáról a hatályba lépés időpontja előtt;

e) a járatot végző autóbuszon elektronikus vagy írásos formában (legalább kívülről) a vonalszámról.

A felsoroltakon kívül a szolgáltató honlapjáról: - www.tbusz.hu – menetrendi kereső használatával tájékoztatás kapható a járatok menetrendjéről.

2. Fejezet

Tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokról

1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételi feltételei és az igénybe vehető egyéb szolgáltatásai tárgykörben tájékoztatást ad

- a Szolgáltató és az utas között létrejövő személyszállítási szerződés feltételeiről (Utazási feltételek),
- a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon alkalmazott díjakról és kiszámítási módjukról,
- az utazási kedvezményekről, azok mértékéről, a kedvezmények igénybevételi feltételeiről és a jogosultság igazolásáról,
- az egyes jegy- és bérletfajtákról, azok érvényességének és használatának feltételeiről,
- az autóbuszba bevihető kézipoggyászok és csomagok engedélyezett tartalmáról, méretéről, tömegéről és a szállítás egyéb feltételeiről, valamint szállításuk díjáról,
- a Szolgáltató járatain történő utazásokra vonatkozó baleset- és poggyászbiztosítási feltételekről,
- a Szolgáltató egyéb személyszállítási szolgáltatásairól (különjárat stb.), azokkal

kapcsolatos ügyintézással, illetve tájékoztatással foglalkozó szolgálati helyeiről, azok elérhetőségéről.

- Az utasforgalmi helyeken és területeken /megállóhelyen/ váróteremben/ peronon/ autóbuszon a biztonság érdekében elektronikus biztonságtechnikai rendszerrel történő megfigyelés, kép és/vagy hangfelvétel készítés, kezelés tényéről, az adatkezelés körülményeiről, továbbá a felvételeken szereplők jogairól.

3. Fejezet

Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról

1. A Szolgáltató a helyi autóbusz-járatokon az ellátásért felelős által a közszolgáltatási szerződésben rögzített mértékű és a kiszámításukra meghatározott szabályok szerint képzett menetdíjakat alkalmazza.

2. Az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról a Szolgáltató tájékoztatást ad

c) szóban:

- a Szolgáltató utasforgalmi helyein (1. sz. Függelék). a Szolgáltató által helyi járatokra vonatkozóan;
- a járatot végző autóbuszvezetőnél (az autóbusz álló helyzetében) a járatral lehetséges utazások viszonylataira vonatkozóan;

b) telefonon: a Szolgáltató utasforgalmi helyein (1. sz. Függelék) a Szolgáltató által üzemeltetett helyi járatokra vonatkozóan,

c) írásban az 1. sz. Függelékben megadott egyéb elérhetőségeken a Szolgáltató által végzett járatokra vonatkozóan.

4. Fejezet

Egyéb tájékoztatás

1. Az utasok 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendeletben meghatározott jogairól a Szolgáltató utasforgalmi helyein, továbbá a honlapján nyújt tájékoztatást.

2. Fogytékossággal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kérésére a Szolgáltató – amennyiben kivitelezhető – a tájékoztatásokat akadálymentes formában biztosítja.

A Szolgáltató azon utasforgalmi helyén/megállóhely/váróterem/peron/autóbusz bejáratánál/felszállásra kijelölt ajtójánál, amelyen elektronikus biztonságtechnikai rendszer útján megfigyelést végez, kép- és/vagy hangfelvételt készít, tájékoztatást ad a felvétel készítésének, tárolásának céljáról, helyéről, időtartamáról, az adatkezelés jogalapjáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvénynek az érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről.

4. Cím

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS, UTAZÁSI FELTÉTELEK

A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást személyszállítási szerződés alapján végzi. A szerződési feltételeit a Szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti általános szerződési feltételekként a következő Utazási feltételekben határozza meg és teszi közzé.

Utazási feltételek

a T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft. Tatabánya város helyi menetrend szerinti autóbuszjáratainak igénybevételére

1. Fejezet

Az Utazási feltételek hatálya

1. Jelen „Utazási feltételek a T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft. Tatabánya város helyi meneterend szerinti autóbuszjáratainak igénybevételére” (továbbiakban röviden: Utazási feltételek) hatálya kiterjed a Szolgáltató által Tatabánya városban közlekedtetett közforgalmú helyi menetrend szerinti autóbuszjáratokon való utazásra.
2. A Szolgáltatónak a település helyi járatok menetrendjében is szereplő, a városi (helyi) viszonylatban történő utazásokra a település helyi vonalhálózatán érvényes díjszabás szerint igénybe vehető regionális és elővárosi autóbuszjáratok a regionális és elővárosi utazásokra vonatkozó utazási feltételek érvényesek.
3. Jelen Utazási feltételekben nem szabályozott egyes kérdésekre vonatkozóan a Szolgáltató külön kiegészítő utazási feltételeket is meghirdethet, továbbá – általában sajátos igényeket kielégítő, illetve a forgalmat az általánostól eltérő körülmények között ellátó – vonalakra, járatokra, autóbuszokra vonatkozóan ettől eltérő feltételeket is alkalmazhat, amelyeket a honlapján és a helyileg szokásos módon hirdet meg.
4. Jelen Utazási feltételek kerülnek alkalmazásra a Szolgáltató által meghirdetett, de a Szolgáltató alvállalkozója által közlekedtetett autóbuszjáratokon történő, az 1. pontban meghatározott utazásokra is.
5. Nem terjed ki a jelen Utazási feltételek hatálya az autóbuszjáratokat igénybe vevő vagy azon tartózkodó és szolgálati feladatukat az autóbuszjáraton ellátó rendőrökre, katonai rendészeti járőrökre, pénzügyőrökre, a büntetés-végrehajtási szervezet tagjaira, a polgári és a katonai nemzetbiztonsági szolgálat hivatalos állományú tagjaira, valamint a hivatásos katasztrófavédelmi szerv állományába tartozó személyekre – a szolgálati feladatuk autóbusz- járaton történő végzésének időtartama alatt –, továbbá az általuk kísért személyekre. Ezen személyeknek a szolgálati feladataik ellátása körében tett intézkedései az utasokra és a járatok személyzetére kötelezőek.

2. Fejezet

Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok

- 1. A Szolgáltató közforgalmú városi (helyi) menetrend szerinti személyszállítást**
 - a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) szerződésekre vonatkozó általános, valamint a vállalkozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai,
 - a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
 - az autóbusszal végzett személyszállítás nemzetközi piacához való hozzáférés közös szabályairól szóló 2009. október 21-ei 1073/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet,
 - az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló, 2011. február 16-ai 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet,
 - a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. tv.
 - a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény,
 - az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény,
 - az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet,
 - az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzlet-szabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet,
 - a települési önkormányzat a Szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződésben meghatározott feltételek szerint végez. Jelen Utazási feltételek a felsoroltakkal együttesen alkalmazandók.
 - 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről
 - 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet az oktatási igazolványokról
 - 2011. CC tv a nemzeti mobil fizetési rendszerről
 - 356/2012. (XII. 13.) Korm. rendelet a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló törvény végrehajtásáról

3. Fejezet

A személyszállítási szerződés

- 1. A Szolgáltató a személyszállítást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.**
- 2. Az utas és a Szolgáltató közötti személyszállítási szerződés**
 - a. a menetdíj megfizetésével és a menetjegy, bérlet, továbbá az utazási jogosultságot más módon igazoló – beleértve az utazási jogosultságot vagy a menetdíj megfizetését igazoló elektronikus adathordozót is – okmány (a továbbiakban együtt: utazási igazolvány) megvásárlásával, átvételével és az autóbusszra utazási céllal történő felszállással,
 - b. Igényvezérelt járatok esetében, amikor a járművön tartózkodó utas szóban leadja igényét az utazási szándékáról, majd ez elfogadásra kerül, melyről az utas szintén szóbeli visszaigazolást kap. Ezzel a jogviszony írásbeli külön szerződés megkötése nélkül létrejön.

- c. Különjárat, külön célú menetrend szerinti, vagy menetrenden kívüli járat (szerződéses járat) esetében írásos megrendeléssel jön létre.

A szerződéskötési szándék kifejezése (a felszállás, az igényvezérelt járatra vonatkozó igény bejelentése, és az előre való jegyvásárlás) egyben 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

3. A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző autóbuszra felszáll.
4. A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor
 - a) az utas a céljának megfelelő utasforgalmi területen, megállóhelyen az autóbusról való leszállást befejezte,
 - b) az utas az eredeti célállomása elérése előtt tovább utazási szándékáról lemond, és ezért az autóbusról leszáll, vagy
 - c) az utast a Szolgáltató az utazásból kizárja.
5. A Szolgáltatót a menetrendben közzétett autóbuszjáratokkal történő személyszállításra – a meghatározott kivételekkel – szerződéskötési kötelezettség terheli, ha
 - d. az utas az Utazási feltételeket a személyszállítási szerződés megkötési szándékát kifejező, a 2. pontban meghatározott magatartással elfogadja,
 - e. az Igényvezérelt járatra érkező igényét szabályoknak megfelelően leadja és azt a szolgáltató elfogadja és

- az utazás a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokkal lehetséges.
6. Menetjegy elővételben történt megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződéstől az utas elállhat – ha a menetjegyet még nem használta utazásra – a menetjegy érvényességének (felhasználhatóságának) lejártáig, feltéve, ha az utas ezen időpontokig a menetjegyet visszaváltja. Bérlet vagy más, itt nem említett utazási igazolvány megvásárlásával, átvételével megkötött személyszállítási szerződéstől az utas a bérlet vagy más utazási igazolvány meghatározott érvényességének kezdetéig elállhat, feltéve, ha ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadja. Az utazási igazolványok visszaadásának további szabályait az Üzletszabályzat 10. Címe alatt tartalmazza.
7. Amennyiben a személyszállítási szerződés már létrejött, az utas utazásból való kizárása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.
8. A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

4. Fejezet

A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok

1. A bárki által igénybe vehető személyszállítás céljából a Szolgáltató a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokat közlekedtet, amelyek utazásra a menetrend szerint lehetséges viszonylatokban, a megkötött személyszállítási szerződés szerint vehetők igénybe.
2. A Szolgáltató az 1. pont szerinti személyszállítási szolgáltatást a jogszabályokban előírt érvényes engedélyek birtokában, a forgalombiztonsági követelményeknek megfelelő autóbuszokkal és a feladatok ellátására kiképzett autóbuszvezetőkkel látja el.
3. Az utas jogosult a menetrend szerinti járatot végző autóbuszon utazni, az utasok biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő berendezéseit használni, a járáshoz, illetve a járással történő utazáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az autóbusz egyes felszerelési tárgyait, berendezéseit csak az autóbuszvezető vagy a járatú személyzet más tagja

kezelheti, illetve az ő engedélyével használható, kezelhető. Ezek feltételeiről és részleteiről a járat személyzet ad tájékoztatást.

4. Az utas jogosult mindazon szolgáltatás igénybevételére – az Utazási feltételek előírásainak megtartásával –, amelyet a Szolgáltató a járat menetrendjében, az üzletszabályzatában vagy a megváltott menetjegyen feltüntetett.
5. A Szolgáltató az 5. fejezet 8. pontban foglalt eset bekövetkezése ellenére is biztosítja a tovább utazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.
6. A Szolgáltató egyes kötelezettségek teljesítésével más szolgáltatót vagy személyt bízhat meg. Ebben az esetben a kötelezettséget ténylegesen teljesítő szolgáltatóra vagy személyre is vonatkoznak a 4. Cím 2. fejezetében felsorolt jogszabályok.
7. A Szolgáltató a meghirdetett menetrendjében szereplő autóbuszjáratok egy részét – a közszolgáltatási szerződésében meghatározott mértékben és feltételekkel – alvállalkozóval közlekedtetheti.
8. Amennyiben az utas az utazási körülményeivel, a Szolgáltató vagy megbízottja eljárásával vagy magatartásával kapcsolatban panaszt kíván tenni, ezt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő 3 hónapon belül a Szolgáltatóhoz kell benyújtania.

5. Fejezet

Utazási jogosultság

1. Az autóbuszjáraton – a következő, 2.-11. pontokban foglalt feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat.
2. Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra
 - magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy, valamint
 - a hat éven aluli gyermek.

Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekhez legalább egy kísérőre van szükség. A kísérővel utazó utasok autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.

3. Fogytékos vagy csökkent mozgásképességű személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotukra hivatkozással csak akkor tagadható meg, ha
 - a) jogszabályi vagy hatósági előírás alapján egészségügyi és biztonsági követelmények teljesítése érdekében az szükséges, vagy
 - b) ha az autóbusz vagy az utazás alkalmával használni tervezett megállóhelyek, autóbusz-állomások kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk fizikailag nem lehetséges.
4. A többi utas egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti autóbuszjáratokkal nem utazhat.
5. A 2. és 4. pontban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja.
6. Gyermekkekocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkekocsiban vagy ölben történő szállításáról is a

kísérő dönt. Gyermekbúcsiban a kisgyermek csak a kocsi rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyerekbúcsit akkor is elmozdulás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.

7. Fogycatékossággal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékben ülve csak azokkal az autóbúcsokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető, az autóbúcszon megengedett súlyhatárig.
8. A Szolgáltató az utazást megtagadhatja, illetve az utast az utazásból kizárhatja, ha az utas
 - a) ittas vagy bódult,
 - b) botránycosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - c) magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, az autóbúcs vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyeztetli,
 - d) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbúcszt, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
 - e) az autóbúcszba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevenni,
 - f) az utazást jogosulatlanul veszi igénybe és utazási igazolványt felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
 - g) a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító utazási igazolványát (6. fejezet 1. pont), igazolást, illetve kedvezmény igénybevételeire jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
 - h) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
 - i) az Utazási feltételeket nem tartja meg.
9. Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen és a 4. fejezet 5. pontban foglaltak figyelembevételel történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbúcsznak a felszállóhelyről történő elindulása után nem zárható ki az utazásból. A 6 éven aluli gyermek kísérője utazásának megtagadása vagy utazásból történő kizárása – ha a gyermeknek más kísérője nincs – csak a gyermekkel együtt történhet.
10. A Szolgáltató az utazást az utazási igazolvány előzetes megvásárlásához kötheti.

6. Fejezet

Igényvezérelt járatok üzemeltetése

1. A Szolgáltató egy teljes viszonylatot, a viszonylat egyes járatait vagy egy járat egyik végállomását is magában foglaló szakaszt teljes üzemidőben, vagy csak az üzemidő egy részében – a tömegközlekedési igények gazdaságos kiszolgálása érdekében – igényvezérelt személyszállítási szolgáltatással is elláthatja.
2. Igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás megrendelése
 Az igényvezérelt személyszállítási szolgáltatás megrendelése a T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft. által üzemeltetett online igénybejelentő rendszeren keresztül vagy az ügyfélszolgálat telefonszámán (+36) 34/2400289 lehetséges. Igény vezérelt utazási igény megrendelését a szolgáltató előzetes regisztrációhoz kötheti. A szolgáltatást a járat menetrendben meghirdetett indulási időpontját megelőzően legkésőbb 60 perccel korábban szükséges megrendelni. Egy adott járat megrendelése
 - online bejelentéssel a járat meghirdetett indulási időpontját megelőző 1 héttel korábbi

időponttól,

- telefonon történő bejelentés esetén kizárólag az indulás napján van lehetőség.
- Az utazási szándék jelezhető közvetlenül a járművezetőnél is, de az csak az adott vonalszakaszra meghirdetett igényvezérelt járat esetében, amennyiben az utas az autóbuszon tartózkodik és az igényvezérelt járatral utazik, vagy a járat igényvezérelt szakaszát megelőző valamely megállójában a járatra felszáll. A járat csak akkor közlekedik az igényvezérelt szolgáltatást nyújtó szakaszon, ha legalább egy utas előzetesen igényli, vagy a járaton az igényvezérelt szakaszon legalább 1 fő az igényvezérelt szakaszra tovább utazik.

3. A szolgáltatás igénybevétele és a lemondása a <https://tbusz.hu/igenyvezelerelt-jaratok/> internetes oldalon található Igényvezérelt Szolgáltatás Felhasználási Feltételei szerint lehetséges. Az igényvezérelt járatokra a Szolgáltató jelen Üzletszabályzatában foglalt Utazási feltételek és Díjszabás vonatkozik. A szolgáltatás teljesítése során az utas személyes adatainak kezelésére kerülhet sor, melynek eseteiről és jogalapjairól a Szolgáltató mindenkor hatályos adatvédelmi tájékoztatójából lehet bővebben tájékozódni, amely megtalálható a Szolgáltató internetes oldalán. A szolgáltatáshoz kapcsolódó, de nem a Szolgáltató által végzett adatkezelésekről – az Info.tv. rendelkezései alapján – a Közszolgáltatók saját hatáskörükben kötelesek tájékoztatni.

7. Fejezet

Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége

1. A személyszállítási szerződés megkötésének és az utazási jogosultság igazolására az utazási igazolvány szolgál. Az utazás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – csak érvényes utazási igazolvánnyal történhet. A névre szóló utazási igazolvánnyal vagy a személyhez kötött igénybe vehető kedvezmény alapján váltott kedvezményes utazási igazolvánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló utazási igazolvány más személy részére, illetve a felhasználó személyéhez még nem kötött kedvezményes árú utazási igazolvány más azonos kedvezményre jogosult mindaddig átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. Az egyes utazási igazolványok használatának szabályait ezen üzletszabályzat tartalmazza.

Valamennyi bérlet típus kizárólag a megfelelő bérletigazolvány és az adott időszakra érvényes bérletszelvény együttes használatával jogosít utazásra. A teljes árú bérletszelvényhez használható igazolványok közül az utas szabadon dönthet arról, hogy a Szolgáltató által kiadott bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevelel, fényképes, személyazonosság igazolására alkalmas igazolvánnyal vagy kártya formátumú jogosítvánnyal használja-e a bérletét. A megfelelő és az utazás idején érvényes igazolvány számának szerepelnie kell a bérletszelvényen.

A tanuló bérletekre a diákigazolványon vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint a diákigazolvány helyett kiadott igazoláson szereplő oktatási azonosító számot kell rávezetni. Akinek a diákigazolványán nincs oktatási azonosító szám, a diákigazolvány számát kell feltüntetnie a bérletszelvényen. (A tanuló bérletek érvényesnek fogadhatók el akkor is, ha azon az oktatási azonosító szám helyett a tanuló választása szerint a diákigazolvány vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerinti diákigazolvány helyett kiadott igazolás sorszáma szerepel.) Az igazolás a 14. életévét betöltött személlynél csak a személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes.

Egy bérletszelvényen egyszerre csak egy érvényes bérlet - vagy egyéb igazolvány, igazolás számát lehet fel tüntetni.

2. Az egyes utazási igazolványok használatát jogszabály vagy a Díjszabás különböző jogosultságokhoz kötheti. Az olyan utazási igazolványok, amelyek használatához a jogosultság igazolása is szükséges, csak a jogszabályban vagy a Díjszabásban előírt igazolással együtt érvényesek.

3. A Szolgáltató egyes járatokon meghatározott utazási igazolványok felhasználását kizárhatja. A korlátozás a menetrendben kerül meghirdetésre.
4. A menetdíjat az utazás megkezdése előtt, de legkésőbb a járműre utazási céllal történő felszálláskor, a Szolgáltatónak az utazási igazolvány meglétének ellenőrzésével megbízott alkalmazottjánál (a továbbiakban: autóbuszvezető) kell megfizetni. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott utazási igazolvány – kivéve azt, amely menetdíjfizetés nélküli utazásra jogosít – a menetdíj megfizetését, mint a személyszállítási szerződésből eredő kötelezettség teljesítését igazolja. A jegy-, bérlet és egyéb utazási igazolványok megvásárlásának részletes szabályait az Üzletszabályzat 6. Címe tartalmazza.
5. A Szolgáltató az utazási igazolvány előre történő megvásárlását – járataira vagy járatainak egy részére, egyes állomásokon, megállóhelyeken vagy meghatározott időszakokban – kötelezővé teheti. Az előre megváltott utazási igazolványok utazásra való felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a Szolgáltató korlátozhatja.
6. Az utazási igazolvánnyal rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor utazási igazolványát a Szolgáltató Díjszabásában előírt módon kell kezelnie, kezeltetnie, illetve ellenőrzésre a autóbuszvezetőnek felmutatnia vagy utazási jogosultságát igazolnia. A különböző jogosultsághoz kötött utazási igazolványokat a jogosultságot igazoló okmánnyal együtt – beleértve szükség esetén a személyazonosság igazolására szolgáló okmányt is – a jegykezelőnek fel kell mutatni, vagy át kell adni. A járaton szolgálatot teljesítő jegykezelőt ebben a 9. fejezet 3-5. pontokban meghatározott, az ellenőrökével azonos jogosultság illeti meg.
7. Az az utazási igazolvány, amely annyira megrongálódott, illetve amelynek valamely adata annyira felismerhetetlen lett, hogy emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált, vagy amely nem eredeti, utazásra érvénytelen. Ugyancsak érvénytelen utazásra az olyan utazási igazolvány, amelynek adatait illetéktelenül megváltoztatták. Az ilyen utazási igazolványokat a Szolgáltató bevonja, az utasnak pedig helyette más, érvényes utazási igazolványt kell váltania. Amennyiben az utazási igazolvány a Szolgáltató alkalmazottjának eljárása következtében rongálódott meg vagy vált valamely adata felismerhetetlenné, továbbá amelyre téves vagy nem valós bejegyzést tett és ezzel az érvénytelenné vált, a Szolgáltató alkalmazottja ezt a tényt az utazási igazolványra rájegyzi. Ha ez lehetséges, a hibás bejegyzés a bizonylatokra előírt módon javítása kerül. Az így érvénytelenné vált és a nem javítható adatot tartalmazó utazási igazolványt a Szolgáltató díjtalanul érvényesre cseréli, és amennyiben ezzel bizonyíthatóan kárt okozott, azt megtéríti az utas részére.
8. Az utazási igazolvány csak arra a viszonylatra, vonalra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). Érvénytelen az utazásra az az utazási igazolvány is, amelynek az adott járaton való előírt kezelését, kezeltetését elmulasztották.
A vonalra szóló bérletek a szolgáltatási területen csak a bérletjegyen feltüntetett vonalon érvényes korlátlan számú utazásra érvényesek az alábbi kitételekkel:
 - Az 1 vagy 11-es vonalra kiadott egyvonalas bérlet érvényes az 1-es és 11-es vonalakra
 - a 2 vagy 12-es vonalakra kiadott egyvonalas bérlet érvényes az 2-es és 12-es vonalakra
 - Az 5 vagy 15-ös vonalra kiadott egyvonalas bérlet érvényes az 5-es és 15-ös vonalakra
 - A 6, 16-os vonalra kiadott egyvonalas bérlet érvényes a 6, 16, 26 és 36-os vonalakra. A 26 és 36-os vonalakra külön bérletjegy nem váltható.
 - A 8-as vonalra kiadott egyvonalas bérlet érvényes a 18-as vonalakra. A 18-as vonalra külön bérletjegy nem váltható.
 - A 3-as vagy 8-as vonalra kiadott egyvonalas bérlet érvényes a 38-as vonalakra. A 38-as vonalra külön bérletjegy nem váltható.
 A betűjelzéssel kiegészített vonalakon az alapjáratra kiadott vonalas bérlet érvényes, betűjelzéssel kiegészített bérlet nem váltható.

Az egyes utazási igazolványok érvényességének részletes szabályait a jelen szabályzat 5. Címben hivatkozott Díjszabás tartalmazza.

9. Jogosulatlanul használt utazási igazolványok vagy azok, amelyekhez a jogosultságot igazolni nem tudják, érvénytelenek.

10. Elveszett, eltűnt illetve érvénytelenség vagy jogosulatlan használat miatt bevont menetjegyet, bérletet vagy ezek használatához szükséges egyéb utazási igazolványt a Szolgáltató nem pótol, árát nem téríti vissza.

8. Fejezet

Utazási igazolványok, bérletigazolványok és egyéb igazolványok, igazolások érvénytelensége

1. A menetjegyek érvénytelenségének általános esetei

Érvénytelen a menetjegy, ha

- a) az nem eredeti;
- b) azt önkényesen módosították, abban illetéktelen javítás, törlés történt;
- c) azt az utazás megkezdése után átruházták;
- d) olyan mértékben megrongálták, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált;
- e) azt az utas nem az érvényességnek megfelelő autóbuszjáraton, vonalon (vonalszakaszon) időpontban vagy időtartamon belül használja utazásra;
- f) azt az utas elővételben vagy kezeltetési kötelezettséggel az autóbuszon váltotta és az utazás megkezdésekor kezelését elmulasztotta (az még kezeletlen).

Az a)-d) pontokban felsorolt esetekben a Szolgáltató a menetjegyet bevonja.

2. Névre szóló bérletek érvénytelensége

Érvénytelen a névre szóló bérlet, ha

- a) az nem eredeti;
- b) azt, vagy annak bármely érvényességi adatát önkényesen módosították, abban illetéktelen törlés, javítás történt;
- c) azzal nem a jogos tulajdonosa utazik, illetve a tulajdonos kilétét egyértelműen megállapítani nem lehet;
- d) olyan mértékben megrongálták vagy megrongálódott, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált;
- e) a használatához az utas a Szolgáltató által az Üzletszabályzatában erre meghatározott és érvényesített igazolványt, azonosító vagy jogosító kártyát, arcképes igazolványt stb. (továbbiakban együtt: bérlet-igazolvány) nem tud felmutatni;
- f) az utas nem az érvénytartamán belül használja a bérletet utazásra;
- g) az utas nem a bérleten feltüntetett településen és/vagy az érvényesítésnek megfelelővonalon, vonalszakaszon vagy autóbuszjáraton használja utazásra;
- h) a bérlet érvényessége más településen belüli helyi utazásokra és/vagy más szolgáltató autóbuszjárataira, illetve más közlekedési eszközön való utazásra terjed ki;
- i) a bérletről a bérlet-igazolvány bérlettel való összetartozást kifejező megjelölése (sor-szám, egyéb azonosító jel) hiányzik.

Az a) - d) pontokban említett esetekben ellenőrzéskor a Szolgáltató a bérletet bevonja.

3. Bérletek használatához szükséges bérletigazolványok érvénytelensége

Érvénytelen a bérlet-igazolvány, ha

- a) az nem eredeti;
- b) azt, vagy annak bármely adatát önkényesen módosították, abban illetéktelen törlés, javítás történt;
- c) azt nem a jogos tulajdonosa használja, illetve a tulajdonos kilétét egyértelműen megállapítani nem lehet;
- d) olyan mértékben megrongálták vagy megrongálódott, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált;
- e) érvényessége lejárt, mert az érvényességi ideje eltelt, vagy más okból a Szolgáltató az érvényességét a lejáratú idő előtt megszüntette és erről tájékoztatást adott.

Az a)-d) pontokban említett esetekben ellenőrzéskor a bérlet-igazolvány bevonásra kerül.

4. Kedvezményes bérlethez szükséges jogosultsági igazolások érvénytelensége

Érvénytelen bármely, a bérletkedvezmény jogos igénybevételének igazolására meghatározott bármely igazolvány, igazolás, utalvány vagy más egyéb okmány, dokumentum stb. (továbbiakban: jogosultsági igazolvány) utazási kedvezmény felhasználásához, ha

- a) az nem eredeti;
- b) azt, vagy annak bármely adatát önkényesen módosították, abban illetéktelen törlés, javítás történt;
- c) azt nem a jogos tulajdonosa vagy használatára jogosult személy használja, illetve a tulajdonos vagy használója kilétét egyértelműen megállapítani nem lehet, ide értve azt az esetet is, amikor az azon feltüntetett tulajdonos, illetve a használatára jogosult más személy a személyi azonosságát, a használatra való jogosultságát nem igazolja;
- d) olyan mértékben megrongálták vagy megrongálódott, hogy érvényességét megállapítani nem lehet, emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált;
- e) nem érvényességi idejük alatt (érvényességük kezdete előtt, illetve az érvényesség lejártát követően, vagy a felhasználás időszakára vonatkozó érvényesítés nélkül) használják a kedvezmény jogszerű igénybevételének és feltételeinek igazolására.

Amennyiben ellenőrzéskor a kedvezmény igénybevételére jogosító hatósági igazolás, igazolvány a)-d) pontok szerinti érvénytelensége kerül megállapításra vagy annak gyanúja merül fel, a Szolgáltató arról az adatokat feljegyzi, és az igazolást, igazolványt kiállító hatóságot értesíti.

5. Egyéb utazási igazolványok érvénytelensége

A 8.1. – 8.3. pontokban nem említett utazási igazolványok és az egyes utazási igazolványokhoz tartozó igazolások, jogosultsági igazolások sajátos érvénytelenségi esetei az egyes utazási igazolványok vagy kedvezmények ismertetésénél találhatók (II. és III. Fejezetek).

6. Pótdíj fizetés érvénytelen utazási igazolvány, bérlet-igazolvány és jogosultsági igazolás használata esetén.

Az 8.1. – 8.4. pontokban említett utazási igazolványok, bérlet-igazolások és jogosultsági igazolások érvénytelensége esetén az utasnak a menetdíjon felül pótdíjat kell fizetnie.

9. Fejezet

Fel- és leszállás, helyfoglalás

1. Az utas csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott állomásokon és megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra vagy le az autóbusról, kivéve, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges (rendkívüli forgalmi helyzet) és ez indokoltá teszi az ettől eltérő helyeken történő le-, illetve felszállást.
2. Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbusszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott autóbusz befogadóképességéig terheli. Ilyen esetben a megállóhelyen várakozók részére az autóbusz- járat személyzete tájékoztatást ad az egyéb utazási lehetőségekről.
3. Helyi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.
4. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt más utasok nem foglalták el. A 3. éven aluli gyermek – biztonsága érdekében –, ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem gyermekkosárban rögzítve utazik, akkor kísérője ölében, illetve külön ülésen un. mózeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. A terhes anyák, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy rokkantak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak.
5. Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engedniük. A kerekesszéket és benne az utast a visszatartó rendszerrel rögzíteni kell az autóbuszvezetőnek.
6. Aki több ülőhelyet foglal el, mint amennyi őt megilleti, annak a lefoglalt ülőhelyről az odahelyezett tárgyat el kell távolítania és az ülőhelyet álló utasnak át kell engednie.
7. Utasok felszállása – ha helyileg ettől eltérő rendszer nincs meghirdetve – a jármű első ajtajánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkosárral utazók), azt a Szolgáltató külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli.

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

8. Az utasoknak a le- és felszállásuk alkalmával használniuk kell – a megcsúszás és más hasonló esetek elkerülésére, illetve hatásuk csökkentésére – az erre a célra kialakított kapaszkodókat. Fokozott óvatossággal és nagy körültekintéssel kell végezni a fel- és leszállást különös időjárási körülmények (síkosság, csapadék) között, valamint ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik.
9. A távirányítású ajtók csukódására figyelmeztető (hang- és/vagy fény) jelzés működésbe lépésekor a le- és felszállást haladéktalanul be kell fejezni, a jelzés időtartama alatt a le- és felszállást megkezdeni nem szabad. Nyitott ajtóval az autóbusz nem indítható el.
10. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbusz-vezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell. A leszállási szándék jelzésének elmulasztásából származó kárért a Szolgáltató nem felelős. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.
11. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbusz-járat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.

10. Fejezet

Az utas magatartása

1. Az utas az utazás – beleértve a fel- és leszállást, várakozást, utazást – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.
2. Az autóbuszban szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyással utazni vagy más olyan magatartást tanúsítani nem szabad, amely az autóbust, annak felszerelési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyászát beszennyezheti, vagy azokban kárt okozhat.
3. Az autóbuszban bármilyen árut, szolgáltatást csak a Szolgáltató engedélyével szabad árusítani. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni nem szabad.
4. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik.
5. Autóbuszban rádiót, zenelejátszó vagy hasonló készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi utast ne zavarja.
6. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton dohányozni nem szabad. Tilos a dohányzás továbbá a megállóhelyeken, utasforgalmi területen (azok fedett és nyitott területén egyaránt) – az állomásokon a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – továbbá azok külső határvonalától számított 5 méteren belül.
7. Az utazás során az autóbusz haladásakor az állóhelyen tartózkodó, az autóbusz utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a beépített, illetve felszerelt kapaszkodókat.
8. Sem álló helyzetében, sem az autóbusz haladásakor az ajtónak támaszkodni, az ajtók nyitásához és zárásához szükséges területen tartózkodni vagy a nyitást és zárást bármely más módon akadályozni nem szabad.
9. Nem szabad az autóbusból kihajolni, kinyúlani, ajtaján vagy ablakán át bármilyen tárgyat kidobni.
10. Az autóbuszokban – az autóbusz, a berendezések, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából, az erre vonatkozó törvények előírásainak megtartásával – a Szolgáltató jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni. A kép vagy hangfelvétel, illetve a kép- és hangfelvétel megsemmisítésével, a megsemmisítés mellőzésének kérelmével és felhasználásával kapcsolatos szabályokat az Üzletszabályzat 8. Cím Megállóhelyek és Utasforgalmi terület használatára vonatkozó szabályai tartalmazzák.

11. Fejezet

Ellenőrzés, pótdíj fizetés

1. A megváltott és a 6. fejezet 7. pont szerint kezelt, kezeltetett vagy ellenőrzésre felmutatott (a továbbiakban együtt: érvényesített) utazási igazolványt az utazás tartama alatt meg kell őrizni. Az érvényesített utazási igazolványt az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor – ellenőrzés céljából, a kedvezményes jegyváltásra jogosító okmánnyal együtt – a Szolgáltató által az utazási igazolványok ellenőrzésre feljogosított személy (jegykezelő vagy ellenőr, a továbbiakban: ellenőr) részére, felhívására, fel kell mutatni, vagy át kell adni. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevétele megállapításához,

illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

2. Az ellenőr az utazás tartama alatt – beleértve a járatra történő fel- és leszállást is – bármikor jogosult a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon az utasok utazási jogosultságát, az utazási igazolványok érvényességét, használatára való jogosultságot, valamint az utazási kedvezmények igénybevételének jogszerűségét, továbbá a jelen Utazási feltételek szabályainak megtartását ellenőrizni. Az ellenőr e minőségére utaló jelzést 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.

3. Törvény felhatalmazása alapján a Szolgáltató vagy megbízottja jogosult a személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben az utazásban részt vevő, menetdíjat meg nem fizető utas azonosíthatósága, a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzése, valamint az utazási kedvezmények igénybevétele jogszerűségének megállapítása céljából az utazásban részt vevő utas azonosíthatóságához szükséges adatok megismerésére.

4. A Szolgáltató az utazási kedvezményt vagy a személyhez kötött utazási jogosultságot tartalmazó, elektronikus adathordozón rögzített személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben – törvény felhatalmazása alapján – jogosult az 5. pontban meghatározott adatok kezelésére.

5. A Szolgáltató vagy megbízottja adatmegismerési, adatkezelési jogosultsága az utazás alapjául szolgáló szerződés teljesítése érdekében a következő adatokra terjed ki:

- a) jogosult természetes személy azonosító adatai (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve) és lakcíme,
- b) a jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója,
- c) az utazási viszonylathoz vagy vonalhoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylat, meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.

6. Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az autóbusz ajtóinak kinyitását, illetve az autóbusz tovább haladását.

7. Annak az utasnak, aki

- utazása alkalmával érvényesített utazási igazolvánnyal nem rendelkezik, vagy érvényes utazási igazolvány nélkül utazik,
- aki az ellenőrzés alkalmával érvényes utazási igazolványát nem mutatja fel,
- aki utazási igazolványt jogtalanul használ,
- kedvezményt jogtalanul vesz igénybe,

a teljes utazási viszonylatára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

8. Ha az utas mobiljeggyel utazik és azt az ellenőrzés során bemutatni nem tudja a telefon készülék meghibásodása, lemerülése stb... okán, utólagos bemutatásra nincs lehetősége, az utazás érvényesített utazási igazolvány nélküli utazásnak minősül, amely a 4. Cím 9. fejezetben szerinti pótdíj fizetési kötelezettséget von maga után.

9. Ha az utas az autóbuszban az utazási feltételekben meghatározott szabályokat megszegi, pótdíjat köteles fizetni.
10. Az az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie és azt a helyszínen nem egyenlíti ki, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni.
11. A pótdíjak összegét és felszámításának eseteit részletesen a Díjszabás tartalmazza.

12. Fejezet

Kézipoggyász

1. Az utas az autóbuszba kézipoggyászként egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb tömegű és terjedelme (legfeljebb 2 db 40x50x80 cm méretet meg nem haladó) szerint a 3. pontban meghatározott módon elhelyezhető tárgyat vihet magával, feltéve, hogy terjedelme miatt az az utas kezében vagy ölében szállítva sem gátolja az utasok autóbuszban belüli szükséges mozgását, sem az ülő, sem az álló utasoknak kényelmetlenséget nem okoz, és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okoz.

Kézipoggyászként az autóbuszba bevihető továbbá

- 1 db rúdli, 1 pár síléc vagy
- 1 köteg facsemete, vagy
- 1 db gyermekkocsi, vagy
- 1 db kerekesszék.

Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve táskában szállítható.

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

2. A kézipoggyász összértéke a 100 000 Ft-ot nem haladhatja meg.

3. Az utas kézipoggyászát – ha azt nem a kezében vagy az ölében tartja – köteles úgy elhelyezni, hogy a többi utas kényelmét, testi épségét, a le- és felszállást ne zavarja és az autóbusz berendezésében kárt ne okozzon.

Kézipoggyász ülőhelyen való elhelyezésével ülőhely nem foglalható el.

4. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat – amennyiben az arra alkalmas – előzetesen kezitáskába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.

5. A gyermekkocsit a kisgyermeket szállító utas az autóbuszban úgy köteles elhelyezni, hogy az el ne mozdulhasson.

1. Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz, ide értve elektromos kerekesszék (a továbbiakban: kerekesszék) a megengedett tömeg és mérethatárára tekintettel az autóbuszba kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbuszban belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy

szennyeződést nem okozhat. (Elektromos moped az autóbusz utasterében nem szállítható).

2. Kézipoggyászként nem szállítható:

- a) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja,
- b) olyan tárgy, amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el, vagy a többi utas egészségében, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat,
- c) a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló kormányrendelet szerint közforgalmú közlekedési eszközön birtoklásra tiltott eszközök, kivéve, amelyek a rendeletben meghatározott módon csomagolva, illetve elhelyezve birtokolhatók, és megfelelnek a csomagolásra, elhelyezésre vonatkozó feltételnek,
- d) jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik,
- e) lőfegyver, táblás üveg.

3. A Szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely

- a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat.

4. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

5. Az autóbuszjárat személyzete a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba.

6. Amennyiben az utas kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt az autóbuszba és ez az utas során kiderül, azt a Szolgáltató kizárja a további szállításból. Ha az utas a szállításból kizárt tárgytól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

13. Fejezet

Autóbuszba bevihető élő állatok

- 1.** Élő állat olyan zárt szállítóeszközben szállítható, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki, illetve az utasok ruházata, poggyásza vagy a jármű nem szennyeződik be.

Az 1. pontban foglaltaktól eltérően, utasonként egy kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja. A kutya utaztatásának viteldíja azonos az adott viszonylatra érvényes teljes árú menetdíj árával. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt az autóbuszjárat személyzetének vagy az ellenőrnek fel kell mutatnia.

- 1.** Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem szállítható. Egy utas csak egy kutyát szállíthat. Minden esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak.
- 2.** A segítő, valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák az autóbuszon díjmentesen, és szájkosár nélkül is szállíthatók. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.
- 3.** A Szolgáltató a forgalmi viszonyoktól függően az élő állatok szállítását tovább korlátozhatja.
- 4.** Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.

5. Az autóbuszba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha élő állat az utasokat magatartásával zavarhatja, vagy számukra kényelmetlenséget okoz, a Szolgáltató az élő állatot a szállításból kizárhatja. A segítő kutya az utazásból csak akkor zárható ki, ha az ott tartózkodók testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít.
6. Ha az utas a szállításból kizárt állattól nem hajlandó megválni, a Szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

14. Fejezet **Forgalmi zavar**

1. Ha útközben a járat tovább haladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi, – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve – a Szolgáltató a rendelkezésére álló más járművel az utasok tovább szállításáról gondoskodik.
2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a Szolgáltató erről – a rendelkezésére álló eszközökkel és módon – az utasokat tájékoztatja.

15. Fejezet **Tájékoztatás az utazás során**

1. A Szolgáltató utastájékoztató berendezések, tájékoztató eszközök alkalmazásával és/vagy a járat személyzet útján folyamatosan tájékoztatja az utasokat a járat célállomásáról, útvonaláról, esetleges közlekedési korlátozásáról vagy akadályáról.
2. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg szünetel, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a tájékoztatás a lehetséges és a helyileg szokásos módon történik, figyelemmel a menetrend módosítására vonatkozó szabályokra is. A járatok közlekedtetésének tartós elmaradásáról vagy útvonaluk hosszabb ideig tartó módosításáról a Szolgáltató a honlapján is tájékoztatást ad.
3. Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén a Szolgáltató – a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon – tájékoztatást ad az autóbuszon folytatott megfigyelésről.

16. Fejezet **Menetdíj visszatérítése**

1. A vonaljegy típusú jegyek visszaváltására az utazásra még fel nem használt jegyek esetében van lehetőség kezelési díj ellenében. Az utazásra még fel nem használt vonaljegy típusú jegyek közül a sérült, megrongálódott jegyek azok árának 20%-ában meghatározott kezelési díj ellenében, a jegy- és bérletkiadó által hibásan nyomtatott vagy megfakult jegyek kezelési díj nélkül becserélhetők azonos típusú jegyekre. A csere a 2800 Tatabánya, Győri út 23. szám alatti székhelyen lehetséges.
2. Mobiljegy vásárlása esetén a visszaváltás a vásárlás során használt alkalmazáson keresztül díjmentes az érvényesítés megkezdéséig.
3. Menetdíjak változása esetén a díjváltozás előtt előre megvásárolt menetjegyek érvényességi (felhasználhatósági) idejét a Szolgáltató korlátozhatja, illetve új érvényességi időpontot határozhat meg. Ilyen esetekre a menetjegyek visszaváltását, cseréjét a Szolgáltató a helyi sajátosságok figyelembevételével határozza meg. Ezeket a szabályokat a Szolgáltató a honlapján és a helyileg szokásos módon hirdeti meg.

4. Az utazásból kizárt (az autóbusról leszállított) utas részére a Szolgáltató sem a menetdíjat, sem annak egy részét nem téríti vissza. Nem kerül visszatérítésre a menetdíj vagy annak egy része akkor sem, ha az utas a tovább utazásáról azért mond le, mert kézipoggyászát vagy élő állatát kizárták az utazásból.
5. Bérletek, valamint más, itt nem említett utazási igazolványok árát a Szolgáltató azok érvényességének kezdetéig – kezelési költség és postai, banki költség levonásával – visszatéríti, feltéve, ha ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadják. Ezek visszatérítésének részletes szabályait az Üzletszabályzat 10. Cím alatt tartalmazza.
6. Visszatérítés kizárólag a fel nem használt menetjegy, bérlet stb. visszaadása ellenében történik. Ennek hiányában visszatérítési igényt a Szolgáltató semmiféle igazolásra nem teljesít.
7. Elveszett menetjegyért, bérletjegyért stb. visszatérítés nem jár, és azok nem pótolhatók. Nem kérhető visszatérítés olyan sérült, megrongálódott utazási igazolvány alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatók meg.
8. A Szolgáltató a visszatérítendő összegből kezelési költséget, postai, banki utalási költséget vonhat le, amelynek mértékét jelen szabályzat 10. Címe alatt tartalmazza.
9. A visszatérítés további általános szabályait a jelen szabályzat 10. Címe tartalmazza.
10. Amennyiben a Szolgáltató megtéríti az utazási igazolványok árát a megítélt visszatérítés teljesítésének határideje nem haladhatja meg a visszatérítési igény megítélésétől számított 30 napot.

17. Fejezet **Felelősség**

A) Alvállalkozóért, megbízottért való felelősség

1. A Szolgáltató a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna.
2. Ha a Szolgáltató kötelezettségei teljesítésével más Szolgáltatót vagy személyt bízott meg (4. fejezet 6. pont), a Szolgáltató felelős a kötelezettséget ténylegesen teljesítő tevékenységéért.

B) Balesetből eredő felelősség

1. A Szolgáltató felelős, ha az utas az autóbuszon való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával az utazással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a Szolgáltató tevékenységi körén kívül esik.
2. Ha az utas az 5. fejezet 2.-7. pontokban meghatározott okok valamelyikének fennállása (pl. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megfélemlít) vagy a feltétel hiánya (pl. kísérő hiánya) esetén vagy alkalmatlan kísérővel az autóbuszra mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.
3. Átszállással történő utazásra létrejött személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató

felelőssége – a be- és kiszállás esetét kivéve – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen bekövetkezett balesetből eredő károsodására, amennyiben az a Szolgáltató felróható magatartásának következménye.

4. A Szolgáltatónak, illetve a megállóhely, az állomás vagy más várakozóhely üzemeltetőjének felelőssége – a 2. pontban foglalt eseten kívül – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a Szolgáltató, illetve üzemeltető felróható magatartásának következménye.

5. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károokra is.

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

C) Utasterbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség

1. A Szolgáltató az e Fejezethez tartozó B) 5. pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utasterbe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak, vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta.

A Szolgáltató a kézipoggyászban bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyi a kézipoggyászként az autóbuszba bevitt tárgyak összértéke lehet (10. fejezet 2. pont). Kerekesszéket ért kár esetén a kártérítés a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költség. Szükség esetén a Szolgáltató mindent megtesz ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében.

2. Kártérítésként a Szolgáltató a 10. fejezet 2. pontban meghatározott értékhatáron belül a számlával igazolt összeget (kerekesszéket és egyéb mozgást segítő berendezést, segédeszközt ért kár esetén a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költséget), ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket téríti meg. Kerekesszéket és egyéb mozgást segítő berendezést, segédeszközt ért károsodás esetén – ha szükséges – a Szolgáltató mindent megtesz ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében.

3. Szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

4. Az az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

D) Autóbuszjárat késésért való felelősség

1. A Szolgáltató megtéríti

- a járat kimaradása esetén a meghíúsult utazási szándékot bizonyító utas kárát, továbbá a járat 30 percet meghaladó késése esetén annak az utasnak a kárát, aki az autóbuszjáraton utazott és – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – utazási igazolvánnyal rendelkezett,

kivéve, ha

- a járatkimaradást, illetve késést a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl.

közlekedést hátráltató időjárási, út- és forgalmi viszonyok, mint: köd, hó, jég; a menetrend szerinti útvonalat érintő útelzárás, forgalmi torlódás stb.) idézte elő,

- úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben – a személy- és vagyonbiztonság, valamint a menetrend szerinti útvonal megtartásának elsődlegessége mellett – általában elvárható.

Az autóbuszjárat kimaradtnak tekintendő, ha egyáltalán nem, vagy 90 percet meghaladó késéssel indul arról a megállóhelyről, ahonnan az utas utazását megkezdeni szándékozott.

Kártérítési szempontból nem minősül járatkimaradásnak, illetve késésnek, ha az utasok tovább szállításáról a Szolgáltató oly módon gondoskodott, vagy arra más autóbuszjáratral lehetőség volt úgy, hogy az utas

- járat kimaradása esetén 90 percet,
- járat késése esetén 30 percet

meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzék. Amennyiben járat kimaradása esetén az utas az itt említett módon célállomására a járat eredeti menetrend szerinti érkezési idejétől számított 90 percet meg nem haladó késéssel megérkezik, a kártérítés szempontjából úgy kell tekinteni, mintha a kimaradt járatral utazott volna.

2. A kártérítés alapja a bizonyított kár.

3. A kártérítés összege nem haladhatja meg járatkimaradás esetén az elővételben váltható menetjegy árának tizenötszörösét, késés esetén ötszörösét.

E) Az utas felelőssége

1. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, az autóbuszban, az autóbusz utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a Szolgáltatónak okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a Szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása következtében keletkezett, az autóbusz(ok) közlekedését gátló körülmények miatt a Szolgáltatót ért kárért is.

2. Ha az autóbuszjárat indulási idejére az utas nem jelentkezett, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztása miatti tovább utazásból származó kárért a Szolgáltató nem felelős.

F) Biztosítás

1. A szolgáltató által az utas javára kötött biztosítás

A szolgáltató az általa végzett menetrendszerinti helyi járatok utasai részére a végzett szolgáltatás során bekövetkező baleset esetére a Generali Biztosító Zrt. biztosító társasággal biztosítást kötött.

E biztosítási szolgáltatásra azok az utasok jogosultak, akik jogszerűen tartózkodnak az autóbuszokon (az adott járatra érvényes utazási igazolvánnyal vagy díjmentes utazási jogosultsággal rendelkeznek). A biztosítási időszak az autóbuszra való felszállás megkezdésétől a leszállás befejezéséig tart.

A biztosítóval kötött szerződés, a felvett jegyzőkönyvek, a keletkezett kár alapján a biztosító felülvizsgálatát követően kerülnek kifizetésre, illetve nyújtásra a biztosítási szolgáltatások.

2. Kárbejelentés, kárrendezés

Utasbaleset bekövetkezése esetén - amennyiben a körülmények ezt nem teszik lehetetlenné - az utas köteles a balesetet az autóbuszvezetőnek azonnal jelezni annak érdekében, hogy a bekövetkezés okai, és annak pontos körülményei a helyszínen tisztázhatóak legyenek.

Az utasnak a balesetre vonatkozó bejelentését a lehető legrövidebb időn belül akadályoztatás esetén legkésőbb az egészségügyi akadályoztatás megszűnését követően -meg kell ismételnie a Szolgáltató 1. sz. Függelékben feltüntetett elérhetőségein és ügyintézési ideje alatt jegyzőkönyv felvételével.

A biztosítási szolgáltatások igénybe vételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani mind azokat az iratokat, amelyek a biztosítási esemény, jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek. Ezért bejelentéskor a jegyzőkönyvhöz csatolni kell: személyi azonosságot igazoló dokumentumok másolatát személyazonosító igazolvány, útlevél, személyi azonosítót és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, stb.) az autóbuszjárat jogszerű igénybevételét igazoló utazási igazolványt, menetjegyet, vagy díjmentességet igazoló egyéb dokumentumot.

Baleseti sérülés esetén:

- a baleset első orvosi dokumentumait (pl. ambuláns lap, röntgenlelet, stb.)
- baleseti kórházi napi térítés esetén kórházi zárójelentés és kórház fekvőbeteg igazolás, baleseti keresőképtelenség esetén táppénzes lapok másolata - általános (8-as) kód feltüntetése esetén diagnózissal kiegészítve.

Baleseti halál esetén:

- a halott vizsgálati bizonyítvány másolatát,
- a biztosított halotti anyakönyvi kivonatának másolatát,
- a biztosított halált okozó betegséggel, a halál közelebbi körülményeivel kapcsolatos iratokat (kezelőorvosi igazolás, zárójelentés, kórbonctani lelet, stb. másolatban)
- jogerős hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány másolati példány,
- amennyiben a biztosítási eseménnyel kapcsolatban hatósági eljárás indult, a biztosító minden esetben bekéri az eljárást befejező határozatot (pl. az eljárást megtagadó, vagy megszüntető határozatot, illetve a jogerős bírósági és/vagy rendőrségi határozatot másolatban)
- egyes esetekben további orvosi és hatósági bizonylatok bekérése is szükségessé válhat. (amennyiben hatósági eljárás történt, a biztosító minden esetben bekéri a hatósági - megszüntető, eljárást befejező, stb. -végzést, illetve határozatot)

5. Cím

DÍJSZABÁS

1. Fejezet

A Szolgáltató által alkalmazott díjszabás

1. A Szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás ellen- értékeként felszámítható díjakat, azok kiszámításának és alkalmazásának szabályait – mint a személyszállítási szerződés erre vonatkozó szerződési feltételeit – jelen Üzletszabályzattal egységet alkotó Díjszabásban teszi közzé. A Díjszabás az ellátási felelős részéről a Szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződésbe foglalt díjakra, azok alkalmazására és kiszámítására vonatkozó előírások, valamint az utazási kedvezményekről szóló jogszabályban foglaltak figyelembevételével kerül összeállításra.

1. A Díjszabás tartalmazza a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásban alkalmazott díjakat, a díj kiszámításának, illetve megállapításának módját, az utazási kedvezményeket, az azok igénybevételére jogosult személyeket, az igénybevétel feltételeit, az alkalmazásra kerülő jegy- és bérletfajták kiadásának, használatának szabályait, érvényességüket, illetve érvénytelenségeik eseteit.

Az ellátásért felelős engedélyével alkalmazásra kerülő üzletpolitikai kedvezményeket a Szolgáltató külön hirdeti meg és arról szolgálati helyein, valamint a honlapján is ad tájékoztatást.

6. Cím

JEGYEK, BÉRLETEK ÉS BÉRLETIGAZOLVÁNYOK HASZNÁLATÁHOZ ÉS AZ UTAZÁSI KEDVEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES IGAZOLÁSOK KIÁLLÍTÁSA, KIADÁSA, ÉRVÉNYESÍTÉSE

1. Fejezet

A Szolgáltató által kiadásra és érvényesítésre kerülő menetjegyek, bérletek és bérletigazolványok, Igazolások és az azokkal összefüggő közös eljárások, feltételek és szabályok

1. A Szolgáltató a következő jegyek, bérletek használatához és kedvezmények igénybevételéhez ad ki, illetve érvényesít Igazolványokat, Igazolásokat:

helyi (városi) autóbuszjáratokon történő felhasználásra

- névre szóló, azaz csak egy meghatározott személy által használható utazási kedvezmény nélküli bérlettel (éves, havi, 10 napos stb. érvénytartamú) történő utazáshoz fényképes Igazolvány (bárki által váltható) –“Általános Bérletigazolvány”,
- 6. és 14. életév közötti gyermekek, valamint a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyijáratok kedvezményes bérletének használatához “Tanuló Bérletigazolvány”,
- nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak kedvezményes bérletének használatához “Nyugdíjas igazolvány”
- 65. életévét betöltött személyek díjtalan utazásához az arcképes igazolvány helyettesítésére szolgáló fényképes Igazolvány – 65 év feletti Bérletigazolvány

2. A Bérletigazolvány kiállítása és érvényesítése a Szolgáltató jelen Üzletszabályzatban 1. sz. Függelékében közzétett utasforgalmi helyein, jegy- és bérletpénztárainál történhet. Az érvényességét veszített igazolványokat, igazolásokat – ha érvényességük meghosszabbítása lehetséges, illetve utazási kedvezménnyel összefüggő valamilyen jogosultságot, korlátozást stb. tartalmazók esetén, ha a kedvezményre való jogosultság változatlanul fennáll – a Szolgáltatóhoz ugyanezen helyeken kell további érvényesítésre benyújtani a jogosultság ismételt igazolásával.

3. A Bérletigazolványok, igazolások kiállításához, azzal összefüggésben utazási kedvezményekre vonatkozó jogosultságok és feltételek meglétének vizsgálatához a Szolgáltatónak szüksége van az igazolványt, igazolást igénylő, illetve a kedvezményre jogosult személy személyazonosító és egyéb személyes adataira. A 2012. évi LXI. törvény felhatalmazása alapján a Szolgáltató és megbízottja jogosult a személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzése, valamint az utazási kedvezmények igénybevétele jogszerűségének megállapítása céljából az utazásban részt vevő utas azonosíthatóságához szükséges, következő adatok megismerésére:

- a) természetes azonosító adatok (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve) és lakcím,
- b) a jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója,
- c) az utazási viszonylathoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylat, meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.

Az utazási kedvezményt vagy személyhez kötött utazási jogosultságot tartalmazó, elektronikus adathordozón rögzített személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben pedig a Szolgáltató jogosult továbbá a felsorolt adatok kezelésére is.

4. A kiadott bérletigazolványokat, igazolásokat - megóvásuk érdekében - olyan tokban kell elhelyezni, amely az ellenőrzést lehetővé teszi.
 5. Az Igazolvány kiállításáért a Szolgáltató díjat számít fel. A Szolgáltató által kiállításra kerülő igazolványok, igazolások kiállítási díjának kiegyenlítésére is a Jegyek, Bérletek Árúsítása 7. Cím 1. fejezetében szereplő szabályok vonatkoznak.
- Az igazolvány vagy igazolás tulajdonosának (kiskorú esetében a szülőnek, gondviselőnek) a névre szóló (mind a kedvezményes, mind a kedvezmény nélküli árú) bérletek előlapján fel kell tüntetni – a bérlettel történő első utazás megkezdése előtt - az utazási igazolványának (országos, regionális és elővárosi, helyi utazásra, kiállított) vagy arcképes igazolványának illetve igazolásának sorszámát.

2. Fejezet

„Bérletigazolvány” a névre szóló (éves, havi, 10 napos stb. érvénytartamú) bérlet használatához a helyi autóbuszjáratokon való felhasználásra

1. Az igazolvány rendeltetése, hogy a névre szóló, azaz csak egy meghatározott személy által használható bérletekhez a használatára jogosult személy azonosítását egyszerűen és gyorsan, az utasforgalom legkisebb akadályozása mellett biztosítsa.
2. A névre szóló, csak egy személy által használható bérletek ezen Igazolvánnyal együtt érvényesek utazásra.

Az Igazolványok kiváltásakor a személyazonosító igazolványt be kell mutatni, a laccímet igazolni kell, és mellékelni kell a tulajdonosról egy új készítésű (hat hónapnál nem régebbi) 3 x 4,5 cm méretű arcképet.

3. A kiállításra és érvényesítésre kerülő Igazolvány a használati jogosultsággal kapcsolatban tulajdonosának nevét, személyazonosító igazolványának számát, laccímét tartalmazza

A csak a helyi autóbuszjáratokon érvényes névre szóló bérletek használatához igényelt Igazolványokon csak az Igazolvány használójára vonatkozó adatok kerülnek feltüntetésre. Az országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokra szóló bérlet használatához érvényesített Igazolványokkal – külön érvényesítés nélkül – a helyi autóbuszjáratokra érvényes bérletek is használhatók.

A névre szóló menetjegy felhasználójának személy azonosságát igazolnia kell.

A névre szóló menetjeggyel kapcsolatos előírásokat megfelelően alkalmazni kell az olyan menetjegyre, melyre a Díjszabás meghatározott igazolvány vagy irat sorszámának feljegyzését írja elő az ilyen menetjegyet csak az igazolvány, irat jogos birtokosa használhatja.

4. Az Igazolvány 10 év időtartamra érvényes.

3. Fejezet
„Tanuló Bérletigazolvány” a 6. éven felüli óvodások óvodába járási bérlet
kedvezményéhez, valamint
a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak
helyijáratok kedvezményes bérletükhöz

1. A „Tanuló Bérletigazolvány”-al történik az óvodások óvodába járására bérletének, továbbá a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyijáratok kedvezményes bérletük használatához a kedvezményre való jogosultság igazolása, az óvodás személyi azonosítása.
2. Az óvodások autóbuszjáratokon érvényes kedvezményes bérlete, továbbá a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyijáratok kedvezményes bérlete érvényes diákigazolvánnyal vagy ezen Tanuló igazolvánnyal együtt érvényesek utazásra.
3. Az igazolvány kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia
 - helyijáratok kedvezményes bérlet használatához 6 – 14 éves életkorú gyermekek esetében a szülőnek a gyermek nevére szóló, életkorát és adatait is tartalmazó, vagy a szülő nevére szóló, a gyermek nevére és életkorára utaló adatot tartalmazó igazolványát,
 - a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező külföldi állampolgárságú tanulóknak, hallgatóknak helyijáratok kedvezményes bérlet használatához személyazonosságuk, állampolgárságuk, tanulmányi viszonyuk és az iskola (tanintézet) székhelyét tartalmazó igazolványt.
4. Jogosultság tekintetében az utazás napján betöltött életkor a mérvadó.
5. A jogosultság alapját képező igazolványt a Szolgáltató tartalmilag felülvizsgálja. A Szolgáltató a Tanuló igazolványon a jogosult nevét, lakcímét tünteti fel, továbbá aláírja és lebélyegzi.
6. A Szolgáltató a Tanuló igazolványt óvodások, valamint a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező külföldi állampolgárságú tanulók részére tanévenként – a kiváltását követő későbbi tanévekben a jogosultság újabb igazolásakor – a megfelelő rovatba a tanév bejegyzésével, aláírással és bélyegzéssel érvényesíti. A 6 – 14 év közötti gyermekek helyijáratok kedvezményes bérlet használatához érvényesített Tanuló igazolvány legfeljebb 14. életévük betöltéséig kerülhet érvényesítésre.
7. A Tanuló Bérletigazolványon a jogosultságra, érvényességre vonatkozó adatok nem módosíthatók. Ha a jogosultság megváltozik új Tanuló igazolványt kell kiváltani.
8. A 6. éven felüli óvodások részére országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokra szóló bérlet használatához érvényesített Tanuló igazolvánnyal – külön érvényesítés nélkül – a helyi autóbuszjáratokra érvényes bérletek is használhatók.
9. A Szolgáltató által érvényesített Tanuló igazolvánnyal bármely városban (helységben) a Szolgáltató által közlekedtetett helyi autóbuszjáratokra váltható, illetve azzal használható kedvezményes bérlet.

4. Fejezet

„Igazolvány helyijáratási nyugdíjas bérletjegy használatához” a helyi közlekedésben nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak részére

1. Az „Igazolvány helyijáratási nyugdíjas bérletjegy használatához” (továbbiakban e pontban, röviden: Nyugdíjas Igazolvány) rendeltetése, hogy a jelen Üzletszabályzat I. számú mellékletét képező Díjszabásban meghatározott, a helyi autóbuszjáratokon kedvezményes bérlethasználatára jogosultak részére e jogosultságukat igazolja, továbbá a használatára jogosult személy azonosítását egyszerűen és gyorsan biztosítsa.
2. A nyugdíjasok és szociálisan rászorultak kedvezményes bérletei csak az Nyugdíjas Igazolvánnyal együtt érvényesek utazásra
3. Az Nyugdíjas Igazolvány kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia személyazonosító igazolványát, valamint a jelen Szabályzat I. számú mellékletét képező Díjszabásban meghatározott, a kedvezményre jogosultságot igazoló igazolványt, igazolást, egyéb dokumentumot. Az Igazolvány kiváltásához egy új (hat hónapnál nem régebbi) 3x4,5 cm nagyságú arcképet is mellékelni kell
4. A jogosultság alapját képező igazolásokat a Szolgáltató érdemben felülvizsgálja. A Nyugdíjas Igazolvány kiváltásakor feltünteti azon a jogosult nevét, személyazonosító igazolványának számát, lakcímét, az érvényességi időt, továbbá az Igazolványt aláírja és lebélyegzi. Amennyiben a jogosult az előírt igazolásokon kívül igazolja az ellátásának jogcímét, illetve a jogosultságra előírt feltételek meglétének részleteit is, és abból az ellátás véglegessége állapítható meg, a Szolgáltató az Igazolvány érvényességét nem korlátozza. Egyéb esetekben az érvényesítés a bemutatott „Ellátottak utazási utalványa” érvényességének lejártáig, egyéb igazolások esetében a tárgyév végéig történik. Az utóbbi igazolások esetében, ha a jogosultság az érvényesség lejártát követően is fennáll, annak ismételt igazolásával a nyugdíjasok igazolványa a további időszakra meghosszabbítható. A Nyugdíjas Igazolvány – ha nem időkorlátozás nélkül kerül érvényesítésre – legfeljebb négy évig használható
5. A Szolgáltató által érvényesített Nyugdíjas Igazolvánnyal Tatabánya városban (helységben) a Szolgáltató által közlekedtetett helyi autóbuszjáratokra váltható, illetve azzal használható kedvezményes bérlet.

5. Fejezet

„65 év feletti Bérletigazolvány” a helyi közlekedésben 65. életévét betöltöttök részére

1. Az „65 év feletti Bérletigazolvány” rendeltetése, hogy a Díjszabásban meghatározott a 65. életévük betöltése napjától a magyar állampolgárok, a menekültek, a letelepedett jogállású személyek, a külön törvény meghatározása szerint (2007. évi I. törvény 1. § a/ pontja) a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személyek, valamint nemzetközi szerződés alapján a szerződés hatálya alá tartozó külföldi állampolgárok a helyi autóbuszjáratokon ingyenes utazásra való jogosultságukat igazolja, továbbá a használatára jogosult személy azonosítását egyszerűen és gyorsan biztosítsa.
2. Az Igazolvány kiváltásához vagy érvényesítéséhez az igénylőnek be kell mutatnia személyazonosító igazolványát. Az Igazolvány kiváltásához egy új (hat hónapnál nem régebbi) 3x4,5 cm nagyságú arcképet is mellékelni kell
3. A jogosultság alapját képező igazolásokat a Szolgáltató érdemben felülvizsgálja. Az Igazolvány kiváltásakor feltünteti azon a jogosult nevét, személyazonosító igazolványának számát, lakcímét, továbbá az Igazolványt aláírja és lebélyegzi. A 65 év feletti Bérletigazolvány korlátlan érvényességgel használható.

7. Cím

JEGYEK, BÉRLETEK ÁRUSÍTÁSA

1. Fejezet

Közös szabályok

- 1.** Menetjegyek, bérletjegyek, egyéb utazásra jogosító okmányok, árusítása a Szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban, egyes más utasforgalmi szolgálatánál (pl. ügyfélszolgálat), mobil applikáción keresztül, menet- és bérletjegyértékesítő automatáknál valamint megbízott más értékesítőknél, illetve az autóbuszvezetőknél az utazás megkezdésekor történik. A Szolgáltató az autóbuszvezetőknél menetjegy árusítását engedélyezi. A szolgáltató egyes utazási igazolványok vásárlását az árusító helyeken korlátozhatja.
- 2.** A jegyek, bérletek használatához szükséges bérletigazolványok kiállítása, érvényesítése (lásd: 6. Cím) csak a kijelölt jegy- és/vagy bérletpénztárakban lehetséges. A jegy- és bérletpénztárak, valamint a megbízott más értékesítők jegyzékét, nyitvatartási idejüket a társaság hivatalos honlapján teszi közzé. A jegyek, bérletek használatához szükséges igazolványok kiállítási díját az Üzletszabályzat 6. Cím melléklet tartalmazza.
- 3.** Névre szóló, továbbá kedvezményes menetjegy vagy bérlet vásárlásakor a Szolgáltató azok kiadását a személyazonosság, illetve a kedvezményre való jogosultság igazolásához kötheti. Ebben az esetben a személyi adatokat, illetve a kedvezményre való jogosultságot bizonyító okiratokat, igazolásokat egyidejűleg fel kell mutatni, illetve át kell adni.
- 4.** A Szolgáltató ezzel összefüggő adatmegismerési és adatkezelési jogosultságát a 2012. évi XLI. törvény biztosítja, részleteit a 6. Cím 1. Fejezete tartalmazza.
- 5.** A jegyek, bérletek stb. ellenértékét általában készpénzzel, Forint fizetőeszközzel kell kiegyenlíteni. Euro vagy más országok fizetőeszközének elfogadása, bank- és hitelkártyákkal történő díjkiegyenlítés, utalványok és más készpénzkímélők és -helyettesítők elfogadása csak egyes pénztáraknál és egyes autóbuszjáratokon történhet. Ezekről az érintett utasforgalmi helyek adnak felvilágosítást, továbbá a Szolgáltató honlapján és tájékoztatókban teszi közzé.
- 6.** Készpénzfizetés esetén az utasnak a fizetendő összeget megfelelő címletű pénzeszközzel kell megfizetni. Az autóbuszvezető és a jegy- vagy bérletpénztáros pénzváltásra és nagycímletű pénzből visszaadásra nem köteles. A visszajáró összeget - ha azt a jegykiadó visszaadni nem tudja - a Szolgáltató az utas részére postai úton, a postaköltség levonásával visszatéríti, illetve az utas által megadott számlaszámra utalja.
- 7.** Érvénytelen vagy forgalomból kivont bankjegy, érme, utalvány és más fizetési eszköz a díj kiegyenlítésére nem fogadható el. Hamis vagy alapos okkal hamisnak vélt bankjegyet, más készpénzkímélő vagy -helyettesítő eszközt, utalványt a jegy- vagy bérletpénztárosok és az autóbuszvezetők nem fogadnak el, és egyidejűleg megteszik az ilyen esetekre előírt intézkedéseket.
- 8.** A jegy, bérlet stb. vásárlója, illetve valamely igazolás, igazolvány kiváltója, érvényesíttetője a fizetés alkalmával, a pénztártól vagy a jegykiadó autóbuszvezetőtől való távozás előtt köteles meggyőződni az átvett jegy, bérlet, igazolás stb. meglétéről, az azon feltüntetett és arról leolvasható adatok, illetve érvényesítés helyességéről és a visszajáró összeg hiánytalanságáról. A pénztártól vagy a jegykiadó autóbuszvezetőtől (jegyváltás helyéről) való távozás után ezzel kapcsolatos kifogás nem érvényesíthető.
- 9.** A jegy, bérlet stb. vásárlója, illetve valamely igazolás, igazolvány kiváltója, érvényesíttetője kérésére az autóbuszvezető, illetve a jegy- vagy bérletpénztáros a fizetett összegről

– annak kiegyenlítésekor – egyszerűsített adattartalmú számlát állít ki. Kedvezményes menetjegyről vagy bérletről számla a kedvezményre jogosult személy nevére állítható ki, jogi személy vagy jogi személyiséggel nem rendelkező szervezet részére csak jogszabályban meghatározott esetben.

2. Fejezet

Jegyárusítás elővételben

1. A Szolgáltató az általa üzemeltetett közforgalmú menetrend szerinti helyi autóbuszjárataira a jegypénztárainál, jegyértékesítő automatákból, kijelölt egyéb szolgálati helyein (pl. ügyfélszolgálat) és megbízott más értékesítőknél menetjegyet elővételben árusít.

2. A Szolgáltató olyan jegykiadási és -érvényesítési rendszert alkalmazhat, amely azon alapul, hogy a járaton utazni szándékozók menetjegyüket előre megváltják és felszálláskor azt maguk érvényesítik az autóbuszjáraton.

3. Fejezet

Jegyváltás az autóbuszvezetőnél

1. A helyi személyszállítást végző autóbuszjáratra az előre megváltott menetjegyet felszállást követően haladéktalanul kezelni kell. A felszálláskor a járatra érvényes menetjeggyel vagy más utazásra jogosító okmánnyal (bérlet stb.) nem rendelkező személynek az autóbuszvezetőnél menetjegyet kell váltania, amely menetjegyet az utasnak amennyiben az autóbuszvezető azt nem kezelte, illetve nem jegykiadó gépből került kiállításra haladéktalanul kezelnie kell.

4. Fejezet

Jegyváltás mobilapplikációval

1. A Szolgáltatónál mobilapplikáció használatával menetjegy vásárolható.

2. Mobiljegy vásárlása során az applikáció üzemelésével kapcsolatban az applikáció üzemeltetője felé tehetnek bejelentést.

3. Mobiljegy felhasználásával, érvényesítésével kapcsolatban az alábbi módokon tehetnek bejelentést:

1. T-Busz telefonos ügyfélszolgálat telefonszámán: **06-34/200-289**.
2. Az info@tbusz.hu e-mail-címen.
3. Személyesen a társaság székhelyén munkaidőben (2800 Tatabánya, Győri út 23.).

A kárigény bejelentése esetén a kártalanításhoz a bejelentőnek nevét, elérhetőségét és a hiba típusát meg kell adnia. Az Szolgáltató postai úton intézi a kártalanítást.

5. Fejezet

Bérletvásárlás

1. A Szolgáltató bérleteket az erre kijelölt jegy- és bérletpénztárainál, menet- és bérletjegy értékesítő automatákból, kijelölt egyéb szolgálati helyein (pl. ügyfélszolgálat), valamint a megbízott más bérlet- értékesítők útján árusít. A Szolgáltató a jegypénztáraknál, a bérlet árusítását a hónap, illetve a hét meghatározott napjaira korlátozhatja. Az árusítóhelyek jegyzékét, nyitvatartási idejüket a szolgáltató honlapján teszi közzé.

A naptári időszakra (év, hónap, 10 nap stb.) szóló bérletek árusítása általában a bérlet érvényességének kezdete előtt 5 munkanappal kezdődik, a hónap első naptári napjától érvényes bérletek a tárgyhónapot megelőző hónap 26-tól, ha pedig az nem munkanap, akkor az azt követő első munkanaptól. A váltás napját megelőző időszakra szóló, visszamenőleges érvényesítéssel bérlet nem vásárolható.

2. Az egyes érvényességi időszakokra (félhónap, naptári hónap, egy hónap időtartam stb.) a Szolgáltató külön bérletet ad ki, mégpedig a naptári időszakokkal azonos időtartamra szóló (heti, félhavi, havi stb.) bérletet az érvényesség időszakának (hónapjának, félhónapjának, stb.) jelölésével, a 10 napos bérletet az érvényesség első és utolsó napjának feltüntetésével.
3. Mobil applikációval vásárolt bérlet érvényessége az első érvényesítés időpontjától kezdődik.
4. A Szolgáltató gazdasági társaságok, intézmények, szervezetek részére – munkavállalóik lakóhely és munkahely közötti utazásához, megállapodás alapján – készpénzfizetés nélkül is biztosítja a bérletek egy tételben történő kiadását. A bérletek kiadásáról és a fizetési feltételekről a felek külön megállapodást kötnek.

6. Fejezet

Jegy- és bérletjegy váltás Jegykiadó automatából

1. Jegykiadó automaták üzemelnek a Szolgáltató szolgáltatói területén. Az automaták többféle menetjegyet és bérletjegyet is árusító jegyautomata, mely modern érintőképernyős készülék. Az automataknál érmével, papírpénzzel és bankkártyával is lehet fizetni.
2. Ha az automata elnyeli az érmét és nem ad ki jegyet, a károsultakat a Szolgáltató kártalanítja az előírások szerinti bejelentés megtételét követően, erre a forgalmi ügyeleten és az elővételi pénztáraknál nincs mód. A jegy- és bérletértékesítő automataival kapcsolatban bármilyen probléma esetén Ügyfeleink az alábbi módokon tehetnek bejelentést:
 5. T-Busz telefonos ügyfélszolgálat telefonszámán: **06-34/200-289**.
 6. Az info@tbusz.hu e-mail-címen.
 7. Személyesen a társaság székhelyén munkaidőben (2800 Tatabánya, Győri út 23.).

A kárigény bejelentése esetén a kártalanításhoz a bejelentőnek nevét, elérhetőségét, a gép helyszínét és a hiba típusát meg kell adnia. Az Szolgáltató postai úton intézi a kártalanítást.

8. Cím

MEGÁLLÓHELYEK ÉS UTASFORGALMI TERÜLET HASZNÁLATA

1. Fejezet

A használat általános szabályai

1. Tűz- robbanás- és sugárveszélyes anyag a jogszabályban autóbuszon történő szállításra engedélyezett mértéken felüli mennyiségben az utasforgalmi területre sem vihető. Szagával undort keltő anyag sem az állomás várótermébe, sem más helyiségébe nem vihető be.

– A Szolgáltató utasforgalmi a területein bármilyen árusítást folytatni vagy szolgáltatást nyújtani - akár alkalmasszerűen is - csak a Szolgáltató engedélyével szabad.
2. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni, kéregetni vagy játékszerrel, bármilyen más eszközzel, tárggyal és módon zajt okozni az állomás területén nem szabad.
3. Az utasforgalmi területeken a gyalogosok és a járművek tartózkodására, mozgására a közúti közlekedés (KRESZ) szabályai érvényesek, azok betartása minden ott tartózkodó személyre és a járműre kötelező.
4. Valamennyi utasforgalmi terület teljes területén (fedett és nyitott területeken egyaránt) és összes helyiségeiben, valamint az állomás külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül – a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – nem szabad dohányozni.
5. A Szolgáltató Utasforgalmi területein, utasforgalmi helyein az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény korlátozó rendelkezéseinek betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést végez, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készít, és ezeket kezeli. Akinek jogát vagy jogos érdekét a kép- és/vagy 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. Amennyiben a kérés megtételére meghatározott határidő letelt és előterjesztett kéréstől számított 72 órán belül sem kérte bíróság vagy hatóság a rögzített kép- illetve hangfelvételt felhasználásra, az megsemmisítésre vagy törlésre kerül.
6. A Szolgáltató szolgáltatásával kapcsolatosan használt a KNYKK ZRT. üzemeltetése alatt álló autóbusz-állomást használó személyek kötelesek alávetni magukat az autóbusz-állomást üzemeltető személyzetének vagy a biztonsági és rendfenntartó szolgálat munkatársainak a rend megőrzésével összefüggő intézkedéseinek.

2. Fejezet

A Szolgáltató autóbusz-állomásokon nyújtott szolgáltatásai és felelőssége

1. A Szolgáltatónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének felelőssége csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a Szolgáltató, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetője felróható magatartásának következménye.

9. Cím

BIZTOSÍTÁS

1. Fejezet

Biztosított, biztosítási szolgáltatások, kockázatviselés

1. Biztosítottnak tekintendő az az utas, aki érvényes menetjeggyel, bérlettel, illetve más az utazásra jogosító dokumentummal rendelkezik (ideértve az Utazási Feltételek szerint az ingyenes utazásra jogosult személyek körét is), és jogszerűen veszi igénybe a Szolgáltató (saját vagy alvállalkozója által végzett) menetrend szerinti helyi személyszállítási szolgáltatását. A biztosítás az autóbusz vezetőjére is kiterjed.
2. A biztosítási szolgáltatások felsorolását, valamint a biztosítási szolgáltatásokat nyújtó Biztosító nevét és elérhetőségét a Szolgáltató a honlapján (elérhetőség: www.t-busz.hu) teszi közzé, illetve az 1. sz. Függelékben felsorolt információk helyeken ad azokról tájékoztatást.
3. Kockázatviselés időtartama a Szolgáltató menetrend szerint közlekedő helyi autóbuszain, érvényes utazási jogosultsággal a járműre való fellépéstől kezdődik, az utazás teljes időtartamára kiterjed, és a jármű elhagyásáig, azaz a járműről való lelépésig tart.
4. A biztosítási feltételek szerint balesetnek minősül az olyan hirtelen és váratlan esemény, mely előre nem láthatóan, külső okból kifolyólag következik be.

2. Fejezet

Kárigények bejelentése, kárrendezés

1. A biztosítási eseményt az autóbuszvezetőnél még az utazás időtartama alatt kell bejelentenie az utasnak. A helyszínen, vagy a Szolgáltató arra kijelölt legközelebbi szolgálati helyén a járatí személyzet, vagy más erre illetékes alkalmazott, megbízott (erről az autóbuszvezető ad tájékoztatást) a káreseményről jegyzőkönyvet vesz fel, amit 15 munkanapon belül a Biztosító és a Biztosított rendelkezésére bocsát.
2. Ha a Biztosított – az őt ért sérülés miatt – nem képes a biztosítási eseményt bejelenteni, a jegyzőkönyv felvételéről a Szolgáltató képviselője hivatalból gondoskodik.
3. A Biztosító szolgáltatása iránti igény bizonyításához és elbírálásához szükséges iratokon (pl. halotti anyakönyvi kivonat, hatósági igazolás, vagy jogerős határozat, orvosi dokumentumok, kórházi zárójelentés) túlmenően szükséges a baleset napjára érvényes jegy, bérlet fénymásolata, vagy az utazásra jogosító egyéb irat, valamint a Szolgáltató által felvett jegyzőkönyv.
4. A biztosítási eseményt a bekövetkeztétől számított 8 munkanapon belül, írásban a Biztosítottnak kell bejelentenie a Biztosító felé (a Biztosító nevét és elérhetőségét a Szolgáltató a honlapján (elérhetőség: www.t-busz.hu) teszi közzé, illetve a 1. sz. Függelékben felsorolt információk helyeken ad azokról tájékoztatást).
5. A Biztosító a biztosítási összeget a szolgáltatás iránti igény igazolásához szükséges utolsó irat, okmány kézhezvételét követő 30 napon belül fizeti ki az arra jogosultnak.
6. A Szolgáltató a biztosítási ügyintézés teljes időtartama alatt mindvégig együttműködik az utassal vagy megbízottjával, és számára minden elvárható segítséget megad a Biztosítóval folytatott eljáráshoz.

3. Fejezet

Biztosítással összefüggő panaszok, viták rendezése

1. A Biztosító minden tőle telhetőt megtesz annak érdekében, hogy a Szolgáltató és a Biztosított magas színvonalú biztosítási szolgáltatásban részesüljön. Ha a Szolgáltató vagy a Biztosított elégedetlen a Biztosító szolgáltatásával, személyesen, telefonon vagy írásban az alábbi szervezetek bármelyike előtt panaszt terjeszthet elő:

- a Biztosítónál (Generali Biztosító Zrt., elérhetősége a Szolgáltató honlapján - elérhetőség: www.t-busz.hu) érhető el, illetve a Szolgáltató a 1. sz. Függelékben felsorolt információs helyeken ad azokról tájékoztatást,
- Magyar Nemzeti Bank,
- a helyi Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő illetékes Békéltető Testületnél.

10.Cím

MENETJEGY, BÉRLET ÁRÁNAK VISSZATÉRÍTÉSE

1. Fejezet

A visszatérítés általános feltételei

- 1.** A menetjegyek és bérletek, árának részbeni vagy teljes visszatérítési eseteit és feltételeit az Utazási feltételek (4. Cím 14. Fejezet) tartalmazza. Meghatározott esetekben a visszatérítés feltétele az utazásról vagy annak folytatásáról való lemondás okának igazolása. Ezekben az esetekben az igazolás hiányában a Szolgáltató menetjegy, bérlet vagy a poggyászszállítás díját nem téríti vissza.
- 2.** A visszatérítésért a Szolgáltató kezelési költséget számít fel. A kezelési költség mértéke: a vonaljegy(menetjegy) és napijegy esetén a visszatérítendő összeg 20 %-a t, Gyűjtőjegy esetén a visszatérítendő összeg 20 %-a, bérletjegyek esetén a visszatérítendő összeg 10 %-a maximum 5.000,- Ft. A kiszámított visszatérítendő forint összeget a Szolgáltató – a kerekítés általános szabályai szerint – 0 vagy 5 végződésű egész számra kerekíti.
- 3.** Mobiljegy vásárlása esetén annak érvényesítéséig visszaváltása a vásárláshoz használt applikációval lehetséges, amely díjmentes.
- 4.** Az Utazási feltételekben meghatározott esetekben és igazolások benyújtása esetén a Szolgáltató a kezelési költség felszámításától eltekinthet.
- 5.** Visszatérítés kizárólag a fel nem használt, illetőleg részben felhasznált menetjegy, bérlet stb. visszaadása ellenében történik. Ennek hiányában visszatérítési igényt a Szolgáltató semmiféle igazolásra nem teljesít. A menet- és bérletjegyeket Szolgáltató kezeletlen, sértetlen és azonosítható állapotban fogadja el visszatérítésre.
- 6.** Szolgáltató azon bérletszelvényt, melyen az adatok feltüntetésre kerültek (név, igazolvány szám, oktatási azonosító szám), akkor tudja elfogadni visszatérítésre, amennyiben a visszatérítést igénylő arcképes igazolvány/diákigazolvány (vagy az azt helyettesítő, ideiglenes diákigazolványnak tekintendő, a tanintézet által kiadott „Igazolás”) bemutatásával hitelt érdemlően bizonyítani tudja, hogy a bérletszelvény a tulajdonát képezi.
- 7.** A Szolgáltató a visszatérítendő összeget – a visszatérítésért felszámítható kezelési költség levonásával – annak a személynek téríti vissza, aki a jegyet, bérletet visszatérítésre benyújtotta.
- 8.** Elveszett menetjegyért, bérletért visszatérítés nem jár. Nem kérhető visszatérítés olyan sérült, megrongálódott utazási igazolvány alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatók meg.
- 9.** A Szolgáltató a visszatérítendő összeget az utas részére postai úton történő visszatérítés esetén a postaköltség levonásával, illetve az utas által megadott számlaszámra történő utalás esetén az átutalási költség levonásával téríti meg.

2. Fejezet

Menet- és bérletjegyek árának visszatérítése

- 1.** Helyi bérletjegyek árának visszatérítési szabályai:
 - a havi bérlet teljes árát, ha az érvényesség hónapjában 5-éig benyújtják
 - a havi bérlet árának 50 %-át, ha a bérletet tárgyhó 15-éig benyújtják
 - A tíznapos bérlet teljes árát, ha az érvényesség első napja előtti nap 24.00 óráig benyújtják
 - éves bérlet árát időarányosan, az időarányosságot a benyújtás hónapját követő hónaptól az érvényesség végéig számítva.
 - Napijegyet az érvényességét megelőző nap 24.00 óráig lehet benyújtani visszatérítésre
 - menetjegyet kezeletlen állapotban lehet benyújtani visszatérítésre
 - menetjegyet visszatérítésre tarifaváltozás esetén legfeljebb 1 évig fogad el a Szolgáltató.
- 2.** Mobil bérletjegy vásárlása esetén annak érvényesítéséig visszaváltása a vásárláshoz használt applikációval lehetséges, amely díjmentes. Az érvényesítést követően a mobil bérletjegy visszaváltása a 1. fejezet 1.2. és 2. Fejezet 2.1. pontban leírt feltételekkel történik.

3. Fejezet

A menet- és bérletjegyek visszavétele

- 1.** A menetjegyek, bérletek, mobil alkalmazáson keresztül vásárolt termékek - érvényesítésüket követően - stb. árának visszatérítése kérhető levélben vagy személyesen. A visszatérítési igény benyújtásának napját a postabélyegzés kelte, személyes benyújtás esetén az átvétel időpontja határozza meg. A kérelmet személyes igénylés esetén is írásba kell foglalni (2. sz. melléklet formanyomtatvány), mellékelve azt a menetjegyet, bérletet, poggyászszelvényt, amely díjának visszatérítését kéri. A visszatérítés kizárólag átutalással történik, mely kérhető lakcímre, illetve számlaszámra (2. sz. melléklet formanyomtatvány). Az átutalás költsége minden esetben a visszatérítést kérőt terheli.
- 2.** Mind az elővételben, mind a járatí személyzetnél megváltott és fel nem használt, illetőleg részben felhasznált menetjegyeket, bérletjegyeket a Szolgáltató a következő szolgálati helyeken veszi át visszatérítésre:
 - Tatabánya, Autóbusz-állomás, 2800 Tatabánya, Győri út 7-9. elővételi pénztár

A menet- és bérletjegyek visszavételezését a Szolgáltató az elővételi pénztárak nyitva tartási ideje alatt végzi. A jegy- és bérletárusító helyek nyitva tartási rendjét a 1. sz. Függelék tartalmazza.

- 3.** Gazdasági társaságok, intézmények, szervezetek részére kiadott bérletek árát a Szolgáltató csak az igénylő szervezet kérésére és számára, vagy magánszemélynek az igénylő szervezet írásbeli hozzájárulásával téríti vissza a következő szolgálati helyen:
 - 2800 Tatabánya, Győri út 23.

11.CÍM

PÓTDÍJAK MEGFIZETÉSE, PÓTDÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS, BÉRLETEK, KEDVEZMÉNYRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁSOK UTÓLAGOS BEMUTATÁSA

1. Fejezet

Pótdíjak megfizetése

1. Annak az utasnak, aki a menetjegy váltását elmulasztotta, vagy aki az ellenőrzés vagy a leszállás alkalmával érvényes utazási igazolványt felmutatni nem tud, továbbá aki utazási igazolványt, illetve kedvezményt jogtalanul használ menetdíjat és pótdíjat kell fizetnie. A pótdíj fizetési kötelezettséget, valamint az egyes, jegyek, bérletek és igazolások, igazolványok érvénytelenségi eseteit az Utazási feltételek és a Díjszabás tartalmazza.
2. A helyi közlekedésben hatályos pótdíjakat a Szolgáltató honlapján (elérhetőség: www.t-busz.hu) és jelen szabályzat I. számú mellékletében teszi közzé, illetve a 1. sz. Függelékben felsorolt információs helyeken ad azokról tájékoztatást.
3. A menetdíj és pótdíj helyszínen történő megfizetéséről az utas elismervényt kap. Amennyiben az utas ezen fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, személyazonosságát igazolni kell és személyi adatait az ellenőr feljegyzi. Az ellenőr adatkezelési jogosultságát részletesen az Utazási feltételek (4. Cím 9. fejezet Ellenőrzés, pótdíj fizetés) tartalmazzák. Amennyiben a személyazonosság igazolását felszólításra önként nem teljesíti, az igazoltatáshoz az ellenőr rendőri segítséget vesz igénybe. A jegy nélkül vagy érvénytelen utazási igazolvánnyal utazó személy Elismervényben aláírásával ismeri el menetdíj és pótdíj fizetési kötelezettségét. Ebben az esetben ezeket az összegeket 30 napon belül kell megfizetni a Szolgáltató részére személyesen az ellenőrzést végző által meghatározott helyen, vagy postai átutalással, amihez az ellenőr postai befizetési utalványt ad.
4. A pótdíj összege 30 napon túl történő fizetés esetén megemelkedik.
5. Az utasnak fizetési kötelezettségének teljesítésére lehetősége van részletfizetés igénybevételére, három havi részletben. Az utas részletfizetésre vonatkozó igényét a pótdíjazástól számított 30 napon belül kérvényezheti a Szolgáltatónál. A 30 napon túli megemelt pótdíj (12.000,- Ft) kiszabása esetén részletfizetés igénybevételére nincs lehetőség.

2. Fejezet

A pótdíj utólagos behajtása

1. Amennyiben a kötelezett a menetdíjat és a pótdíjat az utazástól számított 30 napon belül nem fizeti meg, a Szolgáltató vagy megbízottja újabb határidő kitűzésével felszólítja kötelezettsége teljesítésére és közli a megemelt pótdíjjal számított követelést. Ha kötelezettségét az újabb határidőre sem teljesíti a kötelezett, a Szolgáltató intézkedik a követelés jogi úton történő behajtására. Ez utóbbinak költségeit is a kötelezettnek kell viselni.
2. Kiskorú és gyámság alatt álló személlyel szembeni követelését a Szolgáltató a gyámmal, törvényes képviselővel szemben érvényesíti.

3. Fejezet

Bérletek, kedvezményre jogosító igazolások utólagos bemutatása

1. Aki az utazásakor már korábban megváltot, az ellenőrzött utazásra jogosító nevére szóló bérlettel, mobil applikáción keresztül megvásárolt és már érvényesített bérlettel, más, hasonló, érvényes utazási igazolvánnyal, illetve kedvezményre jogosító, jogszabály alapján kiadott, vagy a szolgáltató belső szabályzatában meghatározott igazolvánnyal, igazolással rendelkezik, de azt az utazás alkalmával az ellenőrzéskor felmutatni nem tudta, az utazásra, illetve a kedvezményre jogosító okmányának meglétét utólag igazolhatja. Ez annak az ellenőrzéstől számított 15 napon belül a Szolgáltató Tatabánya autóbusz-állomáson üzemeltetett elővételi pénztárában (Nyitva tartás: 1. sz. Függelékben meghatározottak szerint) vagy az ellenőrzést végző társaság székhelyén (a Szolgáltató honlapján teszi közzé) történő bemutatásával történhet. Amennyiben az utas ennek bemutatását a megjelölt helyen teljesíti, az esedékes pótdíj helyett bemutatási díjat kell fizetnie a bemutatáskor, annak helyszínén. A utólagos igazolás alkalmával az utas köteles az ellenőri rendelvényt és az érvényes bérletet, kedvezményre jogosító igazolást bemutatni.

2. Az utazási igazolvány, illetve kedvezményre jogosító igazolás, okmány bemutatásakor a Szolgáltató visszatéríti a már megfizetett menetdíj, pótdíj és a helyes menetdíj vagy a bemutatási díj különbözetét.

12.CÍM

PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE

1. Fejezet

A panaszok káresemények bejelentése

1. Az utas, illetve a Szolgáltató bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a Szolgáltatónak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat.

Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt az érintett személynek, és a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak meghíúsulását követő három hónapon belül kell megtennie.

A szóbeli panaszról minden esetben (a panasz azonnali kezelése, valamint személyes és telefonos bejelentés esetén is) sor kerül jegyzőkönyv felvételére.

Minden esetben szükséges írásbeli tájékoztatást is nyújtani a panasztevő részére, kivéve azt az esetet, ha a panasztevő úgy nyilatkozik, hogy a panasz azonnali kezelése miatt arra nem tart igényt.

2. Az utas panaszát, kárigényét a következő helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be:

- az 1. sz. Függelékben felsorolt központi elérhetőségen személyesen, telefonon, vagy írásban,
- a 1. sz. Függelékben felsorolt utasforgalmi helyeken a menetrendi felvilágosítást adó szolgálati helyein szóban, vagy az ott elhelyezett panaszkönyvben írásban,
- az www.t-busz.hu/ugyfelszolgalat alatt található online bejelentőn írásban.

A Szolgáltató az utasforgalmi helyein, valamint az autóbuszokon tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

3. A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben vagy online bejelentő rendszerben). Kárigény bejelentést a Szolgáltató csak írásban fogad el.

4. A szóbeli panaszokat a Szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja.

Olyan esetben, amikor

- a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, az intézkedést nem fogadja el,
- az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség,
- más jelen lévők a bejelentő állításával ellentéteset, illetve valamely esemény lefolyásáról mást állítanak, vagy
- a bejelentés tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal megállapíthatóak,

a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a Szolgáltató jegyzőkönyvbe foglalja és valamennyi érintettel – továbbá lehetőleg tanúkkal – aláírta és feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni.

Amennyiben a szóban vagy telefonon megtett szóbeli bejelentés azonnali vizsgálatának

eredményét a bejelentő elfogadja, illetve tudomásul veszi, akkor a bejelentés tényét, tartalmát, az abban szereplő esemény adatait és rövid leírását, valamint a bejelentő adatait a Szolgáltató írásban rögzíti és nyilvántartásba veszi. Amennyiben a telefonon megtett szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal a bejelentő nem ért egyet vagy az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség, a bejelentést a Szolgáltató szintén írásban rögzíti, és azt a továbbiakban ugyanúgy kezeli, mint a szóban személyesen tett bejelentésekről készült jegyzőkönyvet.

2. Fejezet

A panaszok kezelése, intézése

1. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a Szolgáltató a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét.

Ha a panasz kivizsgálása nem zárható le harminc napon belül, a Szolgáltató ezen időtartamon belül erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. A végleges választ a Szolgáltató legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül megadja.

A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen adatokat tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.

2. Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a Szolgáltató nyolc napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

3. Ha a Szolgáltatónak benyújtott panasz kapcsán jogvita keletkezik, a panaszosnak lehetősége van azt Békéltető Testület útján lefolytatott eljárásban rendezni. Szolgáltatónak benyújtott panasz esetén Szolgáltató panaszosnak tájékoztatást ad a lakhelye szerinti, területileg illetékes Békéltető Testület elérhetőségéről.

A Szolgáltató területén elérhető Békéltető Testületek elérhetőségei:

Komárom-Esztergom Megyei Békéltető Testület (székhelye: 2800 Tatabánya, Fő tér 36.; levélcím: 2801 Tatabánya, Pf. 161.; telefon: 34/513-010; e-mail: kemkik@kemkik.hu).

4. Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, vagy a Szolgáltató panaszkezelési eljárása nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, azt a panaszos a Szolgáltató felügyeletét ellátó Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztályhoz nyújthatja be elbírálásra (levélcím: 1066 Budapest, Teréz krt. 38.; 1440 Budapest., Pf.:1.; telefon: 1/3731-405; e-mail: puf@itm.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban).

13. CÍM

TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

1. Fejezet

A talált tárgyak leadása, átvétele

1. A Szolgáltató alkalmazottja a járatokat végző autóbuszokat, az utasforgalmi helységeiket rendszeresen átvizsgálja, hogy az utasok, illetve az azt használók nem hagyták-e, illetve nem veszítették-e el ott egyes poggyászaikat vagy egyéb holmijukat. A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a Szolgáltató átmeneti időszakra megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.
2. Tatabánya város vonatkozásában az autóbuszon, utasforgalmi területeken, megállóknál talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak az autóbusz vezetőjénél, illetve a 1. sz. Függelékben megjelölt helyen adhatók le megőrzésre.
3. A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át a nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.
4. A Szolgáltató a talált tárgy leadásakor azt nyilvántartásba veszi. A nyilvántartás egy példányát a leadónak is alá kell írnia, igazolva a talált tárgyra, a megtalálásra vonatkozó bejegyzések helyességét.

2. Fejezet

A talált tárgy megőrzése

1. A nyilvántartásba vett talált tárgyakat a Szolgáltató három hónap időtartamig megőrzi, ezt követően az át nem vett tárgyakat értékesíti.

Az átvett, de romlandósága miatt, vagy más okból el nem tartható tárgy értékesítéséről a Szolgáltató a leadást követően haladéktalanul gondoskodik. A nem értékesíthető tárgyak megsemmisítésre kerülnek.
2. Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizetőeszköz, csekkek, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) leadása esetén a Szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szervezetnek adja át őrzésre.
3. Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből a tulajdonosa megállapítható, vagy a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a Szolgáltató a megtalálástól számított 8 napon belül a tulajdonost, illetékes hatóságot vagy más átvételre jogosult személyt értesíti, és jelentkezése esetén részére a dolgot kiszolgáltatja.

3. Fejezet

Talált tárgyak visszaadása

1. Tatabánya város vonatkozásában az elhagyott, elvesztett tárgyak kiszolgáltatása – ha igazolt tulajdonosa a leadást követő rövid időn belül jelentkezik annak átvételéért, akkor – a leadás helyén, egyéb esetben az 1. sz. Függelékben felsorolt helyeken történik.

Ha a tárgy átvételére a jogosult csak az értékesítés után jelentkezik, a befolyt összeg kerül részére kifizetésre.
2. A Szolgáltató átvételre jogosultnak azt a személyt tekinti, aki kétséget kizáróan bizonyítja,

hogy a tárgyat ő vesztette el, vagy ő a tárgy tulajdonosa.

3. Az elhagyott, elvesztett tárgyat a Szolgáltató az átvételről készülő elismervény ellenében adja át, amelyen az átadó és átvevő személyi adatai (név, lakcím, személyazonosító igazolvány száma), a megtalálás helye, ideje és a talált tárgy jellemzői, tartalma, állapota feltüntetésre kerülnek.

1. sz. Függelék

T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft., 2800 Tatabánya, Győri út 23. központi és más utasforgalmi helyeinek, menet- és bérletjegy árusító helyeinek elérhetőségei

Társaság székhelye

T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft.
(rövidített név: T-Busz Tatabányai Közlekedési Kft.)
cím: 2800 Tatabánya, Győri út 23.
levelezési cím: 2800 Tatabánya, Győri út 23.
telefon: 06- /34-377-139
e-mail: info@tbusz.hu
honlap: www.tbusz.hu

Szolgáltatások:

- menetrendekkel kapcsolatos észrevételek, javaslatok fogadása
- tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről: Tatabánya város helyi járatairól,
- tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokról: a Szolgáltató (helyi) járataira vonatkozóan,
- tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról a Szolgáltató (helyi) járataira vonatkozóan.
- Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról a Szolgáltató (helyi) járataira vonatkozóan.
- Utasbalesettel kapcsolatos ügyintézés
- Jegy- és bérletautomata értékesítéssel kapcsolatos ügyintézés
- Talált tárgyak kezelése

Társaság Telephelye

cím: 2800 Tatabánya, hrsz 2986/13.
levelezési cím: 2800 Tatabánya, Győri út 23.
telefon: 06- /34-200-289
e-mail: info@tbusz.hu

Szolgáltatások:

- menetrendekkel kapcsolatos észrevételek, javaslatok fogadása
- tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről: Tatabánya város helyi járatairól,
- tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokról: a Szolgáltató (helyi) járataira vonatkozóan,
- tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról a Szolgáltató (helyi) járataira vonatkozóan.
- Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról a Szolgáltató (helyi) járataira vonatkozóan.
- Utasbalesettel kapcsolatos ügyintézés
- Műszaki szolgáltatással kapcsolatos ügyintézés
- forgalmi szolgálat
- Talált tárgyak kezelése

Tatabánya, Autóbusz-állomáson üzemeltetett Elővételi pénztár és információ

levelezési cím: 2800 Tatabánya, Győri út 7-9.

cím: 2800 Tatabánya, Győri út 23.

telefon: 06- /34-200-289

honlap: www.t-busz.hu

<u>Nyitva tartás:</u>	a hónap 1. napjától 5. napjáig:	
	munkanapokon:	7.00 órától 18.00 óráig
	szabadnap, munkaszüneti nap:	zárva
	a hónap többi napján:	
	munkanapokon:	7.00 órától 15.30 óráig
	szabadnap, munkaszüneti nap:	zárva

Elfogadásra kerülő fizetőeszközök: Forint készpénz, bankkártya

Szolgáltatások:

- Tatabánya településen közlekedő helyi járatok menetrendjével kapcsolatos észrevételek, javaslatok fogadása,
- tájékoztatás a közforgalmú helyi menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről: a Szolgáltató helyi járatairól, továbbá ezek csatlakozásairól, illetve az átszállási lehetőségekről,
- tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokról a Szolgáltató helyi járataira vonatkozóan,
- tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról a Szolgáltató helyi járataira vonatkozóan.
- Menetrendi kiadványok árusítása
 - Menetrendi tájékoztató Tatabánya város helyi autóbusz-közlekedéséről
- Jegyárusítás Tatabánya város helyi autóbuszjárataira
 - (elővételi menetjegy, napi jegy, gyűjtő jegy)
- Bérletárusítás
 - Tatabánya város helyi autóbuszjárataira (kedvezményes és kedvezmény nélküli, a teljes hálózatra, egyvonalra vagy vonalcsoporthoz, érvényes éves, havi, 10 napos bérletjegy)
- Igazolványok kiállítása és érvényesítése
 - Szolgáltató helyi járat bérlet használatához, kedvezményes bérlet használatához
- Talált tárgyak átvétele

Tatabánya város további jegy- és bérlet árusító helyei

Szolgáltató Székhelyén, szolgálati helyein, illetve honlapján közzéteszi a szolgáltatási területén menet- és bérletjegyárusítást végző szerződéses partnereinek nevét, az árusító helyek címét.