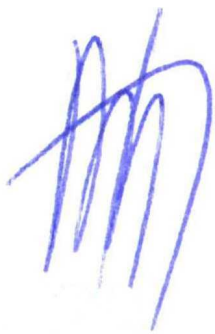


**A VT-ARRIVA SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ  
ÉS SZOLGÁLTATÓ  
KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATÁNAK  
MÓDOSULÓ RENDELKEZÉSEI**



Dósa Mátyás ügyvezető igazgató Szepesi Péter ügyvezető igazgató  
VT-ARRIVA Kft. képv.

**A JELEN DOKUMENTUM KIZÁRÓLAG AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTOTT RENDELKEZÉSEIT TARTALMAZZA. TEKINTETTEL ARRA, HOGY A KORÁBBI ÜZLETSZABÁLYZAT NEM VOLT PONTOKRA TAGOLVA, ÍGY A KÖNNYEBB ÁTTEKINTHETŐSÉG KEDVÉÉRT A KORÁBBI ÜZLETSZABÁLYZATBAN TÖRTÉNT VÁLTOZÁSOK FELTÜNTETÉSE AZ ÚJ ÜZLETSZABÁLYZAT PONTJAIRA TÖRTÉNŐ HIVATKOZÁSSAL TÖRTÉNIK.**

## I. Általános Rész

### 1. FŐBB ADATOK

**A VT-ARRIVA Személyszállító és Szolgáltató Korlátolt Felelősségű Társaság  
(továbbiakban társaság) főbb adatai:**

Levelezési cím változása: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.  
Adószám változása: 1160213-2-07  
A társaság fióktelepei: A 8900 Zalaegerszeg, Zrínyi u. 99. alatti fióktelep törlésre került.  
1211 Budapest, Szállító utca 6. új fióktelep került létesítésre.

*Az Üzletszabályzat 3.3. pontja az alábbiak szerint változott.*

Az Üzletszabályzatot a szolgáltató – szükség szerint - felülvizsgálja és kiegészíti a vonatkozó jogszabályi változásokkal, valamint az üzleti elvárásoknak megfelelő módosításokkal, és azt jóváhagyásra a Nemzeti Közlekedési Hatóságnak köteles benyújtani, amennyiben ezt a jogszabály előírja.

*Az Üzletszabályzat 5. pontja az alábbiak szerint változott.*

**A társaság által nyújtott közforgalmú személyszállítási, illetve szerződéses személyszállítási szolgáltatások**

**Közforgalmú személyszállítási szolgáltatás:**

<b>SZERZŐDÉS SZÁMA</b>	<b>MEGRENDELŐ</b>	<b>SZERZŐDÉS TÁRGYA</b>	<b>SZERZŐDÉS HATÁLYA</b>	<b>SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET</b>
15/T-488/11. A7	BKK Zrt. mint a	Közforgalmú	2012. 11. 06-	Budapest III., IV., XIII.,

	Konzorcium tagja és vezetője, BKV Zrt. mint a Konzorcium tagja	autóbuszvonalak üzemeltetése	2021. 06.30.	XIV., XV. és XVI. kerület közigazgatási területe, továbbá a Keleti pályaudvar végállomás
15/T-488/11. A8	BKK Zrt. mint a Konzorcium tagja és vezetője, BKV Zrt. mint a Konzorcium tagja	Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése	2012. 11. 06.-2021. 0630.	Budapest III., IV., XIII., XIV., XV. és XVI. kerület közigazgatási területe, továbbá a Keleti pályaudvar és Kistarcsa, kórház végállomások
B3 számú szolgáltatási szerződés	BKK Zrt.	Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése	2014.11.10.-2025.08.31.	Budapest, VIII, IX, X, XI, XVII, XVIII, VIX, XX, XXI, XXII, XXIII kerületei
B4 számú szolgáltatási szerződés	BKK Zrt.	Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése	2014. 11.07.-2024.04.30.	Budapest, VIII, IX, X, XI, XVII, XVIII, VIX, XX, XXI, XXII, XXIII kerületei
B5 számú szolgáltatási szerződés	BKK Zrt.	Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése	2014.06.27.-2019.12.31.	Budapest, IX, XI, XX, XXI, XXII, XXIII kerületei
	Alba Volán Autóbuszközlekedési Zrt. - jogutódlás után KNYKK Középnnyugat-magyarországi Közlekedési Központ	Közforgalmú helyi autóbuszjáratok alvállalkozásban történő üzemeltetés		Székesfehérvár Megyei Jogú Város helyi járatai

**Az Üzletszabályzat 6. pontja az alábbi rendelkezésekkel egészült ki.**

- az autóbuszokon elhelyezett kamerák vonatkozásában AZ EURÓPAI PARLAMENT ÉS A TANÁCS (EU) 2016/679 RENDELETE (2016. április 27.) a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet), valamint 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról
- 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról,
- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelettel (a továbbiakban: 1370/2007/EK rendelet)
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásra az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló, 2011. február 16-ai 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet
- egyéb magyar jogszabályok és Európai Unió kötelező jogi aktusai.

*Az Üzletszabályzat 7.1. pontja az alábbiak szerint változott:*

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

*Az Üzletszabályzat 7.2. pontja az alábbiak szerint módosult.*

## **7.2. MENETREND**

A megrendelő (A7, A8 szerződés esetében Budapesti Közlekedési Központ Zrt. mint a Konzorcium tagja és vezetője, Budapesti Közlekedési Vállalat Zrt. mint a Konzorcium tagja, illetve B3, B4 és B5 szerződés esetében Budapesti Közlekedési Központ Zrt.) által előre megszabott és meghirdetett menetrendben határozza meg a vállalkozó/(társaság) közösségi közlekedési feladatait.

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

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

*Az Üzletszabályzat 7.3 . pontja az alábbiak szerint módosult.*

## **7.3. UTAZÁSI JOGOSULTSÁG**

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

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult. Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia, és törekedniük kell arra, hogy a fel- és leszálláshoz több ajtót vegyenek igénybe. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú kizárólag a személyszállítás megkezdése - a járműnek a felszállóhelyről történő elindulása - előtt zárható ki az utazásból, amennyiben a kizárás feltételei fennállnak.

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

*Az Üzletszabályzat 7.5. pontja az alábbiak szerint módosult.*

## **7.5. UTAZÁSI IGAZOLVÁNYOK**

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

*Az Üzletszabályzat 7.6. pontja az alábbiak szerint módosult.*

## **7.6. VITELDÍJAK**

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

*Az Üzletszabályzat 7.7. pontja az alábbiak szerint módosult.*

## **7.7. JEGYTÍPUSOK, BÉRLETTÍPUSOK, IGAZOLVÁNY-TÍPUSOK, MEGVÁSÁRLÁSUK LEHETŐSÉGEI, HASZNÁLATUK, VISSZAVÁLTÁS SZABÁLYAI**

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

*Az Üzletszabályzat 7.9. pontja az alábbiak szerint módosult.*

## **7.9. POGGYÁSZ ÉS ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁSA**

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

*Az Üzletszabályzat 7.11. pontja az alábbiak szerint módosult.*

## **7.11. A PÓTDÍJAZÁS SZABÁLYAI**

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

*Az Üzletszabályzat 7.14.4. pontja az alábbiak szerint módosult.*

7.14.4. Tilos a járműveken

- „az ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni. Kivétel az utasok által nyitható ajtó abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontroll-lámpa visszajelzi,
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni, kitartani,
- fagyaltozni,
  - ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni,
- rádiót vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni (az utasforgalmi területeken a gyalogosközlekedés megengedett, ideértve a kerekesszéket, egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt, a vészféket vagy az ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,

- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni, az elektronikus utazási okmány érvényesítéséhez kihelyezett kódot megrongálni,
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegűnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
  - kutyát szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz és póráz nélkül szállítani (az élő
  - állat szállítással foglalkozó BKK Üzletszabályzat VII. fejezetben szereplő kivételektől eltekintve),
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a BKK és a Társaság tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni.

*Az Üzletszabályzat 7.15. pont utolsó két bekezdése az alábbiak szerint módosult.*

Egyebekben a talált tárgyak kezelésével kapcsolatosan az Polgári Törvénykönyvszerint kell eljárni.

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

*Az Üzletszabályzat az alábbi 7.16. ponttal egészült ki:*

## **7.16. KAMERARENDSZER**

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

A képfelvételeket Társaságunk felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 16. napon automatikusan törli. Akkor őrizzük meg a felvételt, ha bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra kerül, illetve ha Ön kéri a törlés mellőzését, vagy, ha a felvétel Társaságunk vizsgálatához szükséges.

A kamerarendszerrel, illetve az adatkezeléssel és az érintetti jogokkal kapcsolatos részletes tájékoztatás külön tájékoztatóban található.

*Az Üzletszabályzat az alábbi 7.17. ponttal egészült ki:*

## ADATVÉDELEM

A Társaság adatvédelmi tájékoztatója a [https://www.vt-arriva.hu/\\_upload/editor/Adatvedelmi\\_Tajekoztato.pdf](https://www.vt-arriva.hu/_upload/editor/Adatvedelmi_Tajekoztato.pdf) címen érhető el.

*Az Üzletszabályzat az alábbi 7.18. pontja az alábbiak szerint módosult:*

### 7.18. PANASZKEZELÉS

A panaszvizsgálati eljárás folyamata:

- **panasz fogadása:** utazással kapcsolatos észrevételeiket utasaink az [utaspanasz@vt-arriva.hu](mailto:utaspanasz@vt-arriva.hu) e-mail címre vagy a 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050. levélcímre küldhetik. A BKK. Zrt. számára nyújtott szolgáltatás vonatkozásában a panaszfelvételt a BKÜ végzi.
- **panaszok kivizsgálása:** társaságunknál minden panasz kivizsgálásra kerül.
- **a panasz megválaszolása** közvetlenül a megrendelő (BKK Zrt.) illetékes osztálya, illetve a BKÜ részére történik

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

A panaszkezelés külön is szabályozásra került a BKK Zrt-vel fennálló fenti számú szerződések kapcsán a szerződések 13. sz. melléklete alapján.

A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozó szabályok az adatvédelmi tájékoztató 7.8. pontjában található.

*Az Üzletszabályzat az alábbi 7.19.1. pontja az alábbiak szerint módosult:*

#### 7.19.1. Társaságunk mint Szolgáltató felelősségviselesének szabályai:

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



- A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett értékek, amelyektől a forgalmi és műszaki körülmények függvényében eltérések lehetnek. A városi közlekedés sajátosságaiból eredő menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a BKK és/vagy a Szolgáltatók felelősséget nem vállalnak.
- Társaságunk nem vállal felelősséget a közvetett kárkövetkezményekért, az olyan eseteket, amikor a jogszabály a kártérítés ilyen jellegű korlátozását vagy kizárását.
- Társaságunk felelősségének korlátozása vonatkozik a szervezetére, vezetőire, alkalmazottaira és munkatársaira is.
- Ha az utas a kizárási okok valamelyikének fennállása esetén vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatóknak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.
- Társaságunk nem felel azokért a károkért, amelyek a károsult hibájából, illetve felróható magatartásából származnak. Ilyen hibának, illetve felróható magatartásnak minősül a jelen Üzletszabályzatban foglaltak, a vonatkozó jogszabályokban foglaltak megszegése vagy figyelmen kívül hagyása is.
- Társaságunk csak akkor felel az utasnak a megállóhelyen, végállomáson vagy más várakozóhelyen az utasnak e helyszíneken (a be- és kiszállás esetét kivéve) bekövetkezett balesetből eredő károsodásáért, ha az a Szolgáltató felróható magatartásának következménye.
- Társaságunk csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagoknak vagy élő állatnak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt Társaságunk felróható magatartása okozta.
- Társaságunk nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.
- A kártérítési követelés egy év alatt elévül.
- A kártérítésre egyebekben a Polgári Törvénykönyv rendelkezései az irányadók.

***Az Üzletszabályzat 7.20. pontja az alábbiak szerint módosult:***

## **7.20. KÖZLEKEDÉSI BALESETEKKEL, KÁRESETEKKEL KAPCSOLATOS FELADATOK**

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

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

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

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

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

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

Egyebekben a Társaságunknál érvényben lévő, többször módosított. Munkavállalói Kézikönyv Járművezetők részére leírásai irányadóak.

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

A balesetekkel kapcsolatos adatkezelési szabályok az Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen megtalálhatók.

*Az Üzletszabályzat 7.21. pontja az alábbiak szerint módosult:*

## **7.21. FOGYATÉKKAL ÉLŐK UTAZÁSI FELTÉTELEI ÉS ENNEK GARANCIÁI**

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

*Az Üzletszabályzat az alábbi 7.22. ponttal egészült ki:*

## **7.22. FORGALMI ZAVAR**

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

Társaságunk azonban a bármely okból történő járatkimaradásokért, tekintettel a helyi közösségi közlekedés adottságaira (járatsűrűség, rövid utazási távolság) felelősséget nem vállal, az ilyen esetekből származó esetleges károkért a felelősségét kizárja.

*Az Üzletszabályzat az alábbi 7.23. ponttal egészült ki:*

## **7.23. AZ UTASOK TÁJÉKOZTATÁSA**

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatokat a BKK látja el. Ennek keretében tájékoztatja az utasokat a jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról. Arról is gondoskodik, hogy azok az információk az ügyfelek és utasok rendelkezésére álljanak, amelyek ahhoz szükségesek, hogy utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK a Társaságunk által üzemeltetett járatok menetrendjével kapcsolatban az utasokat nyomtatott formában tájékoztatja a megállóhelyeken. Ezenkívül a hálózat felépítésével és a járatokkal, továbbá – mint jegy- és bérletértékesítő – a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a jegyek és bérletek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást a BKK nyomtatott formában a BKK Üzletszabályzat 2. sz. mellékletében felsorolt tájékoztató pontokon ad, amelyek elérhetők a BKK honlapján is.

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

járművekben az utazási feltételek kivonatát.

A BKK utastájékoztatási módozatai és megjelenési formái:

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

- a BKK honlapján ([www.bkk.hu](http://www.bkk.hu)),
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Ügyfélközpontokban (ideértve a repülőtéri ügyfélszolgálatokat is),
- BKK FUTÁR mobil alkalmazáson,
- a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálat (volt FŐVINFORM) honlapján ([www.bkk.hu/bkkinfo](http://www.bkk.hu/bkkinfo) vagy [www.fovinform.hu](http://www.fovinform.hu)),
- információs táblákon,
- elektronikus kijelzővel felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken,
- egyéb médiainformációkon keresztül.

b) szóbeli tájékoztatás:

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

c) hangos utastájékoztatás:

- a járműveken található hangosbemondókon keresztül,
- hangosítással felszerelt autóbusz megállóhelyeken.

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

### **Díjszabás ügyében**

A mindenkor érvényes díjszabást részletesen a BKK honlapján közzéteszi, továbbá elérhető a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban, valamint a jegypénztáraknál kivonat formájában is kifüggeszti.

### **A járatok, viszonylatok azonosítása**

A járatok azonosítása a viszonylatjelzés és a célállomás, vagy mindkét végállomás feltüntetésével történik.

A járművön

- kívül nyomtatott táblával vagy elektronikus kijelzővel,
- belül statikus eszközzel vagy elektronikus kijelzővel a járatszám mellett az összes vagy a soron következő megállóhely, és lehetőség szerint az átszállási kapcsolatok feltüntetésével tájékoztat.

### **A viszonylatokkal kapcsolatos tájékoztatás**

- a megállóhelyeken, illetve a fel- és leszállópontokon kifüggesztett menetrendi kivonatokban,
- a BKK honlapján az autóbusz esetében a tervezett változást megelőzően teszi közzé,
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán, ügyfélközpontjain és ügyfélszolgálatain keresztül,

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

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

A tájékozódást segítő piktogramok megtalálhatók

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

### **Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók**

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

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

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

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

*Az Üzletszabályzat lábbi 8. ponttal egészült ki.*

## **8. UTAZÁSI FELTÉTELEK – KNYKK JÁRATOK**

A szolgáltató Székesfehérvár Megyei Jogú Város közigazgatási területén alvállalkozóként végzi a fent megjelölt szerződés szerinti személyszállítási szolgáltatást. A megjelölt szerződés alapján a szolgáltató a megrendelő a Középnugat-magyarországi Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (KNYKK) üzletszabályzata és utazási feltételek szerint köteles az utasokat szállítani. A KNYKK üzletszabályzata és utazási feltételei a <http://www.knykk.hu/index.php/uezletszabalyzat> címen található. A jelen feltételek a KNYKK üzletszabályzatával és utazási feltételeivel együtt értelmezendők.

## **8.1. MENETREND**

A menetrend a járatok közlekedésének kezdő- és végpontjára, útvonalára, megálló-helyeire, 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 közzétehető.

Az utasok a menetrendről a KNYKK üzletszabályzatában közzétett módon tájékozódhatnak. A menetrend hozzáférhető a megrendelő, honlapján: <http://www.knykk.hu/index.php/helyi-menetrendek>.

## **8.2. UTAZÁSI JOGOSULTSÁG**

8.2.1. Az autóbuszjáraton – a következő feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat.

2. Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra - a 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.

8.2.3. Fogycatékos vagy csökcent mozgásképcsségű személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotukra hivatkozással csak akkor tagadható meg, ha a) jogszabályi vagy hatóságí előírás alapján egészségügyi és biztonsági követelmények teljesítése érdekében az szükséges, vagy b) az autóbusz vagy az utazás alkalmával használni tervezett megállóhelyek, autóbusz-állomások kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk fizikailag nem lehetséges.

8.2.4. A többi utas egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti autóbuszjáratall nem utazhat.

8.2.5. A 8.2.2. és 8.2.4. pontban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja.

8.2.6. Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő

dönt. Gyermek kocsiiban a kisgyermek csak a kocsit rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható.

8.2.7. Fogycatékossággal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyekben a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.

8.2.8. A Szolgáltató az utazást az utazási igazolvány előzetes megvásárlásához vagy helyfoglaláshoz kötheti, amelyről a menetrendben ad tájékoztatást.

8.2.9. Ha a Szolgáltató az utazást egyes autóbuszjáratokon helyjegy váltásához vagy az ülőhely más módon való biztosításához, illetve külön díj megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott autóbuszjáratra váltott helyfoglalást is tartalmazó menetjegy vagy érvényes helyjegy és más – a Díjszabásban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító, külön díj megfizetését is igazoló – utazási igazolvány vagy okmány van a birtokában.

### **8.3. JEGY- ÉS UTAZÁSI IGAZOLVÁNY MEGVÁLTÁSA, ELLENŐRZÉSE**

A menetjegy, utazási igazolvány megváltása, jegyellenőrzés a KNYKK Üzletszabályzatában meghatározott módon történik.

### **8.4. UTAZÁSI IGAZOLVÁNYOK**

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

### **8.5. VITELDÍJAK**

Társaságunk önálló díjszabással nem rendelkezik. A társaság által üzemeltetett járatokon a KNYKK Díjszabása az irányadó.

### **8.6. JEGYTÍPUSOK, BÉRLETTÍPUSOK, IGAZOLVÁNY-TÍPUSOK, MEGVÁSÁRLÁSUK LEHETŐSÉGEI, HASZNÁLATUK, VISSZAVÁLTÁS SZABÁLYAI**

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

### **8.7. AZ UTAZÁSBÓL KIZÁRTAK KÖRE**

A Szolgáltató az utazást megtagadhatja, illetve az utast az utazásból kizárhatja, ha az utas

- a) ittas vagy bódult,
  - b) botránysan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
  - c) magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, az autóbusz vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
  - d) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbuszt, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
  - e) az autóbuszba kézipoggyászként, vagy csomagként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
  - 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 (VI. fejezet 1. pont), igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére 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.
- Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen, a KNYKK Üzletszabályzatban foglaltak figyelembevételével történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbusznak 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.

### **8.8. POGGYÁSZ ÉS ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁSA**

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



## **8.9. A PÓTDÍJAZÁS SZABÁLYAI**

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

## **8. 10. JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK**

A szolgáltató kötelességeit a fent hivatkozott szerződések tartalmazzák.

Az utas jogosult:

- a járművön utazni, a menetrendbe foglalt szolgáltatásokat az üzletszabályzat előírásainak megfelelően igénybe venni,
- az utazását bármikor megszakítani (ez esetben utazását, ha a KNYKK Zrt. Üzletszabályzata másképp nem rendelkezik, új menetjegy érvényesítésével folytathatja).

Az utas kötelezettségei:

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

## **8.11. FEL- ÉS LESZÁLLÁS, HELYFOGLALÁS**

8.11.1. 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.

8.11.2. 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 autóbuszjárat személyzete tájékoztatást ad az egyéb utazási lehetőségekről.

8.11.3. Helyi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik.

8.11.4. A 8.11.3. pontban foglalt elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a kerekesszékekkel közlekedő fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességűek, valamint a gyermekkocsiban elhelyezett kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a fel- és leszállást megkönnyítő, illetve ezen eszközöket rögzítő berendezéssel.

8.11.5. 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 gyermekkocsiban 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.

8.11.6. 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.

8.11.7. 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.

8.11.8. 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, gyermekkocsival utazók), azt a Szolgáltató külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli.

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

8.11.9. 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 (síkkosság, csapadék) között, valamint ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik.

8.11.10. 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.

8.11.11. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbuszvezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell. A leszállási szándék jelzésének elmulasztásából származó kárért a Szolgáltató nem felelős. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbuszt el kell hagyniuk.

8.11.12. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbusz-járat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.

## **8.12. EGYÉB, AZ UTAZÁS SORÁN BETARTANDÓ ELŐÍRÁSOK**

8.12.1. 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 nyugalmát zavaró magatartástól.

8.12.2. Az autóbuszon szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyással utazni vagy más olyan magatartást tanúsítani nem szabad, amely az autóbuszt, annak felszerelési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyászát beszennyezheti, vagy azokban kárt okozhat.

8.12.3. Az autóbuszban bármilyen árut, szolgáltatást csak a Szolgáltató engedélyével szabad árusítani. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni nem szabad.

8.12.4. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik.

8.12.5. Autóbuszban rádiót, magnetofont vagy hasonló készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi utas ne hallja.

8.12.6. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton dohányozni nem szabad. Tilos a dohányzás továbbá a megállóhelyeken, autóbusz-állomásokon (azok fedett és nyitott területén egyaránt) – az állomásokon a dohányzásra kijelölt helyek kivételével – továbbá azok külső határvonalától számított 5 méteren belül.

8.12.7. 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.

8.12.8. 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.

8.12.9. Nem szabad az autóbuszból kihajolni, kinyúlni, ajtaján vagy ablakán át bármilyen tárgyat kidobni.

### **8.13. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE**

8.13.1. A talált tárgyak leadása, átvétele

8.13.1.1. A Szolgáltató alkalmazottai a járatokat végző autóbuszokat, az autóbusz-állomásokat és 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.

8.13.1.2. A autóbuszon, autóbusz-állomásokon, megállóokban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak az autóbusz vezetőjénél, illetve a KNYKK Üzletszabályzatban megjelölt helyeken adhatók le megőrzésre.

8.13.1.3. A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át a nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.

8.13.1.4. 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.

#### 8.13.2. A talált tárgy megőrzése

8.13.2.1. 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.

8.13.2.2. 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.

8.13.2.3. 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 vagy más átvételre jogosult személyt értesíti, és jelentkezése esetén részére a dolgot kiszolgáltatja.

#### 8.13.3. Talált tárgyak visszaadása

8.13.3.1. Az elhagyott, elvesztett tárgyak kiszolgáltatása – ha igazolt tulajdonosa a leadást követő rövid időn belül jelentkezik annak átvételéért, akkor – a leadás helyén, egyéb esetben a KNYKK Üzletszabályzatban felsorolt helyeken történik.

Ha a tárgy átvételére a jogosult csak az értékesítés után jelentkezik, a befolyt összeg kerül részére kifizetésre.

8.13.3.2. A Szolgáltató átvételre jogosultnak azt a személyt tekinti, aki kétséget kizáróan bizonyítja, hogy a tárgyat ő vesztette el, vagy ő a tárgy tulajdonosa.

8.13.3.3. 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.

## 8.14. KAMERARENDSZER

Társaságunk a jelen üzletszabályzattal érintett autóbuszain videómegfigyelő rendszert (kamerarendszert) működtethet, mely rögzített kép- és hangfelvételt készít. A videómegfigyelő rendszer működésével érintett autóbuszokon figyelemfelhívó tábla látható. Az adatkezelés célja Társaságunk és az utasok vagyonának védelme, valamint az érintett személyek (utasok, munkavállalóink és megbízottjaink) életének, személyének, testi épségének védelme, továbbá a balesetek, kárigények, illetve utaspanaszok hatékony kezelése, valamint a közlekedésbiztonság elősegítése.

A képfelvételeket Társaságunk felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 16. napon automatikusan törli. Akkor őrizzük meg a felvételt, ha bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra kerül, illetve ha Ön kéri a törlés mellőzését, vagy, ha a felvétel Társaságunk vizsgálataihoz szükséges.

A kamerarendszerrel, illetve az adatkezeléssel és az érintetti jogokkal kapcsolatos részletes tájékoztatás külön tájékoztatóban található.

## 8.15. ADATVÉDELEM

A Társaság adatvédelmi tájékoztatója a [https://www.vt-arriva.hu/\\_upload/editor/Adatvedelmi\\_Tajekoztato.pdf](https://www.vt-arriva.hu/_upload/editor/Adatvedelmi_Tajekoztato.pdf) címen érhető el.

## 8.16. PANASZKEZELÉS

A panaszvizsgálati eljárás folyamata:

- **panasz fogadása:** utazással kapcsolatos észrevételeiket utasaink az [utaspanasz@vt-arriva.hu](mailto:utaspanasz@vt-arriva.hu) e-mail címre vagy a 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050. levélcímre küldhetik.
- A KNYKK Zrt. számára nyújtott szolgáltatás vonatkozásában az utas panaszát, kárigényét a következő helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be:
- a KNYKK Üzletszabályzatban felsorolt központi elérhetőségen és a szolgálati helyek elérhetőségein személyesen, telefonon, vagy írásban, az ott felsorolt autóbusz-állomások menetrendi felvilágosítást adó szolgálati helyein szóban, vagy az ott elhelyezett panaszkönyvben írásban, - az [www.knykk.hu/ugyfelszolgalat](http://www.knykk.hu/ugyfelszolgalat) fül e-mail címen írásban.

- **panaszok kivizsgálása:** társaságunknál minden panasz kivizsgálásra kerül.
- **a panasz megválaszolása** közvetlenül a megrendelő KNYKK Zrt részére történik

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

A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozó szabályok az adatvédelmi tájékoztató 7.8. pontjában található.

### **8.17.FELELŐSSÉGVISELÉS**

A felelősségi szabályok a KNYKK üzletszabályzatában kerülnek meghatározásra.

### **8.18. KÖZLEKEDÉSI BALESETEKKEL, KÁRESETEKKEL KAPCSOLATOS FELADATOK**

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

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

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

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

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

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

Egyebekben a Társaságunknál érvényben lévő, többször módosított. Munkavállalói Kézikönyv Járművezetők részére leírásai irányadóak.

A balesetekkel kapcsolatos adatkezelési szabályok az Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen megtalálhatók.

### **8.19. FOGYATÉKKAL ÉLŐK UTAZÁSI FELTÉTELEI ÉS ENNEK GARANCIÁI**

A fogyatékkal élők utazási feltételeit, a vonatkozó kedvezményeket, illetve a jogosultság igazolásának módját a KNYKK Zrt. üzletszabályzata tartalmazza.

Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz (továbbiakban: kerekesszék) a tömegére és mérethatárára tekintet nélkül 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. A kerekesszéket az autóbuszban a kerekesszékben ülő utasnak vagy kísérőjének az e célra kialakított helyen, az ott elhelyezett tájékoztatóban foglaltak szerint kell elhelyeznie. Tájékoztató hiányában a kerekesszéket az e célra kialakított helyen, a menetirányt tekintve az elülső korlátnál, a menetiránynak háttal kell elhelyezni, a saját fékberendezésével - és ha a kialakított helyen erre a célra felszerelt biztonsági öv is található, akkor a biztonsági övvel is - rögzíteni kell. (Az elektromos moped nem minősül kerekesszéknek, az autóbusz utasterében nem szállítható.)

### **8. 20. FORGALMI ZAVAR**

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

Társaságunk azonban a bármely okból történő járatkimaradásokért, tekintettel a helyi közösségi közlekedés adottságaira (járatsűrűség, rövid utazási távolság) felelősséget nem vállal, az ilyen esetekből származó esetleges károkért a felelősségét kizárja.

### **8.21. AZ UTASOK TÁJÉKOZTATÁSA**



Az előre tervezett utastájékoztatói feladatokat a KNYKK látja el a KNYKK hatályos üzletszabályzatában leírt módokon.

*Az üzletszabályzat 9. pontja az alábbiak szerint módosult.*

## **9. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE KAPCSÁN FONTOSABB SZERVEZETI EGYSÉGEK ELÉRHETŐSÉGEI**

VT-ARRIVA Személyszállító és Szolgáltató Kft. Központi Iroda és telephely  
8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100. 63-as épület központi iroda, 185-ös épület telephelyi iroda  
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.  
Telefonszám: +36/22-330-575  
Faxszám: +36/22-317-251  
E-mailcím: [vt-arriva@vt-arriva.hu](mailto:vt-arriva@vt-arriva.hu)

VT-ARRIVA Kft. Budapest Andor utcai telephely  
1119 Budapest, Andor utca 27-31  
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.  
Telefonszám: +36/1-371-0896  
Faxszám: +36/1-371-0897

VT-ARRIVA Kft. Budapest Bogánics utcai telephely  
1151 Budapest, Bogánics utca 1-3.  
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.  
Telefonszám: +36/1-920-1851  
Faxszám: +36/1-920-1850

VT-ARRIVA Kft. Szállító utcai telephely  
1211 Budapest, Szállító utca 6.  
Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050  
Telefonszám: +36/1-920-1208