

AZ ARRIVABUS KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

Körmendi Anikó ügyvezető igazgató
ArrivaBus Kft. képv.

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA

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

A módosítások jelen egységes szerkezetben aláhúzva
megjelölve kerültek rögzítésre az üzletszabályzatban

AZ ÜZLETSZABÁLYZAT MÓDOSÍTÁSAINAK JEGYZÉKE

sorszám	A módosítás kelte	Érvényességének kezdeté
1.	2014. június 2.	2014. június 27.
2.	2021.02.01.	2021.03.29
<u>3.</u>	<u>2024.02.10.</u>	<u>2024.....</u>

Tartalomjegyzék

1. FŐBB ADATOK.....	4
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA	4
3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA	4
4. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK.....	5
5. A TÁRSASÁG ÁLTAL NYÚJTOTT KÖZFORGALMÚ SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI, ILLETVE SZERZŐDÉSES SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK ÉS A TÁRSASÁG MŰKÖDÉSÉRE VONATKOZÓ FONTOSABB SZERZŐDÉSEK.....	7
6. ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK:	8
7. UTAZÁSI FELTÉTELEK – BKK JÁRATOK:	10
7.1. MENETREND	10
7.2. UTAZÁSI JOGOSULTSÁG.....	10
7.3. JEGYVÁLTÁS AZ AUTÓBUSZVEZETŐNÉL	10
7.4. JEGY-ÉS UTAZÁSI IGAZOLVÁNY ELLENŐRZÉS	10
7.5. UTAZÁSI IGAZOLVÁNYOK.....	11
7.6. VITELDÍJAK.....	11
7.7. JEGYTÍPUSOK, BÉRLETTÍPUSOK, IGAZOLVÁNYTÍPUSOK, MEGVÁSÁRLÁSUK LEHETŐSÉGEI, HASZNÁLATUK, VISSZAVÁLTÁS SZABÁLYAI.....	11
7.8. AZ UTAZÁSBÓL KIZÁRTAK KÖRE	11
7.9. POGGYÁSZ ÉS ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁSA.....	12
7.10. ELSŐ AJTÓS FELSZÁLLÁSI REND	12
7.11. A PÓTDÍJAZÁS SZABÁLYAI.....	12
7.12. JOGOK ÉS KÖTELEZETTSÉGEK.....	12
7.13. FEL- ÉS LESZÁLLÁS, HELYFOGLALÁS.....	13
7.14. EGYÉB, AZ UTAZÁS SORÁN BETARTANDÓ ELŐÍRÁSOK, MAGATARTÁSI SZABÁLYOK.....	14
7.15. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE	15
7.16. KAMERARENDSZER.....	15
7.17. ADATVÉDELEM.....	16
7.18. PANASZKEZELÉS	16
7. 19. FELELŐSSÉGVISELÉS	17
7.20. KÖZLEKEDÉSI BALESETEKKEL, KÁRESETEKKEL KAPCSOLATOS FELADATOK.....	19
7.21. FOGYATÉKKAL ÉLŐK UTAZÁSI FELTÉTELEI ÉS ENNEK GARANCIÁI.....	20
7.22. FORGALMI ZAVAR	20
7.23. AZ UTASOK TÁJÉKOZTATÁSA	21
8. A SZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE KAPCSÁN AZ ARRIVABUS KFT. SZERVEZETI EGYSÉGEINEK ELÉRHETŐSÉGEI:	23

I. ÁLTALÁNOS RÉSZ

1. FŐBB ADATOK

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

Székhelye:	8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100.
Levelezési cím:	8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.
Céggjegyzékszám:	07-09-006293
Adószám:	11604213-2-07
Telefonszám:	+36-22/330-575
Telefaxszám:	+36-22/317-251
E-mail elérhetőség:	arrivabus@arrivabus.hu
Honlap:	www.arrivabus.hu
Személyszállítói eng. szám:	ASZ 07/000049
A társaság fióktelepei:	HU-1119 Budapest, Andor utca 27-31. HU-1151 Budapest, Bogáncs utca 1-3. HU-1211 Budapest, Szállító utca 6.
A társaság fő tevékenysége:	M. n. s. egyéb szárazföldi személyszállítás
Céggjegyzésre jogosultak:	<u>Körmenyi Anikó ügyvezető igazgató önállóan</u>
Tulajdonosok:	<u>ARRIVA HUNGARY Zrt.</u>

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT TÁRGYA

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

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

3. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA

3.1. Az ArrivaBus Kft. Üzletszabályzatának jelen módosítása az Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály (Autóbuszos Hatóság) jóváhagyó határozatának jogerőre emelkedését követő közzététel napján lép hatályba.

3.2. Az Üzletszabályzatot társaságunk teljes terjedelemben az Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály (Autóbuszos Hatóság) jóváhagyásától számított nyolc napon belül, amennyiben az üzletszabályzat hatálybalépésének időpontja ennél későbbi, vagy az üzletszabályzat módosításához az autóbuszos hatóság jóváhagyása nem

szükséges, a hatálybalépést legalább 3 nappal megelőzően- hivatalos honlapján (www.arrivabus.hu) közzéteszi.

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

4. FOGALOM-MEGHATÁROZÁSOK

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

II. SZERZŐDÉSES HÁTTÉR

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

Közforgalmú személyszállítási szolgáltatás:

SZERZŐDÉS SZÁMA	MEGRENDELŐ	SZERZŐDÉS TÁRGYA	SZERZŐDÉS HATÁLYA	SZOLGÁLTATÁSI TERÜLET
B3 számú szolgáltatási szerződés	BKK Zrt.	Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése	2014.11.10.- 2025.08.31.	Budapest, VIII, IX, X, XI, XVII, XVIII, XIX, 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, XIX, XX, XXI, XXII, XXIII kerületei
C5 számú szolgáltatási szerződés	BKK Zrt.	Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése	2020.12.13.- 2028.12.13.	Budapest, IX, XI, XX, XXI, XXII, XXIII kerületei
<u>Szolgáltatási szerződés közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetésére csuklós autóbusszal – C7</u>	<u>BKK Zrt.</u>	<u>Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése</u>	<u>2023.05.01.- 120 hónap</u>	<u>III., IV., XIII., XIV., XV. és XVI. kerületek, tovább Keleti pályaudvar, Kistarcsa kórház és Deák tér végállomás.</u>
<u>Szolgáltatási szerződés közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetésére szóló autóbusszal – C8</u>	<u>BKK Zrt.</u>	<u>Közforgalmú autóbuszvonalak üzemeltetése</u>	<u>2023.05.01.- 120 hónap</u>	<u>III., IV., XIII., XIV., XV. és XVI. kerületek, tovább Keleti pályaudvar, Kistarcsa kórház és Deák tér végállomás.</u>

III. JOGI HÁTTER

6. ALKALMAZANDÓ JOGSZABÁLYOK:

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet;
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 2011. február 16-i, 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (EGT-vonatkozású szöveg), (a továbbiakban: buszos EU-rendelet);
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2007. október 23-i, 1371/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet (a továbbiakban: vasúti EU-rendelet);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: régi Ptk.);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- a polgári perrendtartásról szóló 2016. évi CXXX. törvény (a továbbiakban: Pp.);
- a Büntető Törvénykönyvről szóló 2012. évi C. törvény (a továbbiakban: Btk.);
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2016. április 27-i 2016/679 európai parlamenti és a tanácsi rendelet (általános adatvédelmi rendelet)
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;
- a Fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ-egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény.
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény;
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény;
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: dohánytv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.); a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- 2020. évi CXLV. törvény egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről
- 667/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló törvény végrehajtásáról
- a szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételének szabályairól szóló 121/2012. (VI. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: menetdíj-támogatási rendelet);
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: igazolványrendelet);
- 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes

- feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban: vasúti korm. rendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
 - az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: buszkorm. rendelet);
 - a vasúti és autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelméről szóló 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet;
 - a vízi személyszállítás feltételeiről szóló 261/2008. (XII. 3.) Korm. rendelet;
 - a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelet;
 - a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.7.) Korm. rendelet;
- a közforgalmú személyszállítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok, adatbázisok és elektronikus adatkommunikációs technológiák egységességét és átjárhatóságát biztosító műszaki és technológiai előírásokról, a központi adatbázisokról és az azokhoz kapcsolódó központi szolgáltatásokról, továbbá a működtető szervezetek kijelöléséről szóló 123/2014. (IV. 10.) Korm. rendelet;
- a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet;
 - 484/2020. (XI. 10.) Korm. rendelet a veszélyhelyzet idején alkalmazandó védelmi intézkedések második üteméről

IV. UTAZÁSI FELTÉTELEK

7. UTAZÁSI FELTÉTELEK – BKK JÁRATOK:

A szolgáltató Budapest főváros közigazgatási területén végzi a fent, II. 5. pontban megjelölt szerződések szerinti személyszállítási szolgáltatást. A megjelölt szerződések alapján a szolgáltató a megrendelő üzletszabályzata és utazási feltételek szerint köteles az utasokat szállítani. A BKK Zrt. üzletszabályzata és utazási feltételei a <https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/utazasi-feltetelek/> címen található. A jelen feltételek a BKK Zrt. üzletszabályzatával és utazási feltételeivel együtt értelmezendők.

7.1. Menetrend

A megrendelő által előre megszabott és meghirdetett menetrendben határozza meg a vállalkozó/(társaság) közösségi közlekedési feladatait.

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

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

7.2. Utazási jogosultság

Előre megváltott vonaljegyvel, a járművezetőnél váltott vonaljegyvel, 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.

7.3. Jegyváltás az autóbuszvezetőnél

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

A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni, mert a járművezető váltópénzzel nem rendelkezik.

7.4. Jegy-és utazási igazolvány ellenőrzés

A jegyellenőrzés a BKK Zrt. Üzletszabályzatában meghatározott módon történik.

7.5. Utazási igazolványok

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

7.6. Viteldíjak

Társaságunk önálló díjszabással nem rendelkezik. A társaság által üzemeltetett járatokon a „BKK Zrt. Díjszabás”-ban közzétett díjai, a Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK közötti feladat ellátási és közszolgáltatási szerződésnek a nettó menetdíjakat, pótdíjakat és díjalkalmazási feltételeket tartalmazó melléklete alapján meghirdetett BKK-díjszabás, amely a elérhető az alábbi linken: <https://bkk.hu/jegyek-es-berletek/arak/>

7.7. Jegytípusok, bérlet típusok, 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.

7.8. Az utazásból kizártak köre

Az utazásból kizárható, aki

- a) ittas vagy bódult,
- b) magatehetetlen személy (kísérő nélkül),
- c) botrányosan viselkedik, magatartásával, tevékenységével vagy más módon zavarja a többi utast,
- d) magatartásával, tevékenységével vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és
- e) utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- f) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai
- g) ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- h) csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerével vagy italával mások
- i) ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,
- j) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt, illetve kísérel meg bevinni,
- k) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált
- l) az utazási okmányt vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételeire jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,

- m) a papíralapú utazási okmányát a hőpapír adattartalmának olvashatatlansága miatt – amelyet annak hátoldalán feltüntetett felhívás ellenére nem megfelelően tároltak – nem tudja
- n) felmutatni és az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegyet sem vált,
- o) az elektronikus utazási okmányát technikai okokból (pl. mobiljegy-alkalmazás nem elérhetősége miatt) felmutatni nem tudja és az utazás megkezdéséhez, illetve a tovább utazáshoz más menetjegyet sem vált,
- p) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja
- q) az utazási feltételeket nem tartja be

7.9. Poggyász és élőállat szállítása

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

7.10. Első ajtós felszállási rend

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

7.11. A pótdíjazás szabályai

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

7.12. Jogok és kötelezettségek

A szolgáltató kötelességeit a fent hivatkozott szerződések tartalmazzák.

Az utas jogosult:

- a járművön utazni, a menetrendbe foglalt szolgáltatásokat az üzletszabályzat előírásainak megfelelően igénybe venni,
- az utazását bármikor megszakítani (ez esetben utazását, ha a BKK Zrt. Üzletszabályzata másképp nem rendelkezik, új menetjegy érvényesítésével folytathatja).
- Az utas jogosult a megállóhelyeken, végállomásokon személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele céljából tartózkodni, az ott elhelyezett utaskényelmi berendezéseket rendeltetésszerűen használni.
- Az utas jogosult a személyszállítási közszolgáltatás feltételeit megismerni, az utazás módjáról, feltételeiről felvilágosítást kérni, annak esetleges akadályairól tájékoztatást kapni.

Az utas kötelezettségei:

- Az utas – rendkívüli forgalmi helyzet kivételével – csak a végállomásokon és megállóhelyeken szállhat fel, illetőleg le a járművekről.

- Az utas a személyszállítás során nem zavarhatja a közlekedés biztonságát, az utastársak kényelmét és nyugalmát, köteles megővni a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét. Utazása során köteles kapaszkodni, valamint biztonságosan elhelyezni kézipoggyászát, engedélyezett egyéb poggyászát és eszközeit oly módon, hogy még vészfékezéskor is minimalizálja a lehetséges személyi és tárgyi sérüléseket és egyéb következményeket.
- Amennyiben az utas érvényes menetjegy, utazási igazolvány, illetve jogosultság nélkül utazik, a BKK Üzletszabályzatában foglaltak szerint pótdíjat köteles fizetni.

7.13. Fel- és leszállás, helyfoglalás

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

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

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

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

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

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

A fogyatékos személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközére (a továbbiakban: eszköz) a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A fogyatékos személyeknek biztonságosan kell elhelyezkedniük, a többi utas és a saját egészségük, valamint testi épségük védelme érdekében. Az utazás akkor kezdhető meg, ha az eszköz befér a számukra kialakított helyre, valamint a fogyatékos személy és eszközének együttes tömege nem haladja meg a 250 kg-ot.

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

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

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

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

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

7.14.3. A leszállási szándékot időben kell jelezni.

7.14.4. Tilos a járműveken

- „az ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni. Kivétel az utasok által nyitható ajtó abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontroll-lámpa visszajelzi.
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni, kitartani, fagylaltozni,
- ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni,
- rádiót vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni (az utasforgalmi területeken a gyalogosközlekedés megengedett, ideértve a kerekesszéket, egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt, a vészféket vagy az ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegyértvényesítő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni, az elektronikus utazási okmány érvényesítéséhez kihelyezett kódot megrongálni,
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegűnél nagyobb propán-bután gáz-palackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen, illetve a BKK. Zrt. Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
- kutyát szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz és póráz nélkül szállítani (BKK Üzletszabályzatában, az élő állat szállítással foglalkozó fejezetben szereplő kivételektől eltekintve),
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a BKK és a Társaság tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a megállóknak, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállóknak, a fel- és leszállópontokon, a végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni.

7.15. Talált tárgyak kezelése

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

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

A talált tárgy kiadásáról feljegyzést kell készíteni, amelyben szerepel legalább

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

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

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

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

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

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

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

7.16. Kamerarendszer

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

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

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

Bővebb információ Társaságunk adatvédelmi szabályzatában <https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf>, illetve Tájékoztató az ArrivaBus Kft. által üzemeltetett személyszállító buszokon található kamerák működésével kapcsolatban dokumentumban https://arrivabus.hu/uploads//documents/dokumentumtar/kozerdeku-adatok/kamera_tajekoztato_HU.pdf érhető el.

7.17. Adatvédelem

A Társaság adatvédelmi tájékoztatója a <https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf> címen érhető el.

7.18. Panaszkezelés

A panaszvizsgálati eljárás folyamata:

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

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

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

A panaszkezeléssel kapcsolatos adatkezelésekre vonatkozó szabályok az adatvédelmi tájékoztató 7.12.-7.13. pontjában található <https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf>

Amennyiben Társaságunk panaszkezelési eljárása nem vezetett az ön számára kielégítő eredményre, az alábbi hatóságokhoz, szervezetekhez fordulhat.

- I. Az autóbuszos hatóság felügyeli az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogaira vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek az autóbuszos személyszállító szolgáltatók általi megtartását. Amennyiben a panasz az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak megsértésével kapcsolatos, és a panasz ArrivaBus Kft. általi kivizsgálása a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas a panasz felülvizsgálatát közvetlenül az autóbuszos közlekedési hatóságtól kérheti.

Panaszt benyújtani a közlekedésszervező (BKK Zrt.) panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő

30 napon belül lehet az autóbuszos hatóságnál. E határidőn túl az autóbuszos hatósághoz benyújtott panaszokat az autóbuszos hatóság visszautasítja.

Az autóbuszos közlekedési hatóság elérhetősége:
Építési és Közlekedési Minisztérium
Székhely: 1054 Budapest, Alkotmány utca 5.
Postai cím: 1442 Budapest, Pf. 89.
Telefonos ügyfélszolgálat: +36 (1) 373 1479
E-mail: autobuszhatosag@ekm.gov.hu

II. Egyéb jogorvoslati fórumok:

- a) A Fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény szerinti fogyasztóvédelmi hatóságok: Az ügyfél lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal.
A hivatalok elérhetősége a <https://kormanyhivatalok.hu/> linken található.
- b) Amennyiben a panasz jogvita rendezésére irányul, akkor a panaszával kapcsolatban békéltető testületekhez vagy a polgári perrendtartás szabályai szerint bírósághoz fordulhat.
<https://bekeltetes.hu/>
<https://birosag.hu/>
- c) Amennyiben személyes adatainak kezelése kapcsán merül fel panasza, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság eljárását kezdeményezheti
Elérhetőségek:
Cím: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11.
Levelezési cím: 1363 Budapest, Pf.: 9.
E-mail cím: ugyfelszolgalat@naih.hu
Telefon: +36 (30) 683-5969, +36 (30) 549-6838, +36 (1) 391 1400,
Fax: +36 (1) 391-1410

Társaságunk személyes adatok kezelésére vonatkozó adatvédelmi tájékoztatója a [https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-
adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf](https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-
adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf) oldalon található.

7. 19. Felelősségviselés

7.19.1. Társaságunk, mint Szolgáltató felelősségviselésének szabályai:

- Társaságunk kötelező gépjármű-felelősségbiztosítással, valamint szolgáltatói felelősségbiztosítással rendelkezik.
- A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett értékek, amelyektől a forgalmi és műszaki körülmények függvényében eltérések lehetnek. A városi közlekedés sajátosságaiból eredő menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a BKK és/vagy a Szolgáltatók felelősséget nem vállalnak.

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

7.19.2. Az utas felelőssége:

- Társaságunk, mint Szolgáltató az utas által okozott károk – így különösen a járművek megrongálása, azok bepiszkolása, graffitivel történő be- és átfestése, egyéb információs berendezések megrongálása – megtérítésére igényt tart.
- Felelősségviselés a járművön: A Szolgáltató a felelős, ha az utas a biztonságos utazás szabályainak betartása ellenére a járművön tartózkodása közben vagy be-, illetve kiszállásakor a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved. Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetén a szolgáltató felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az élő állatot is – teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ezen az eseten kívül a Szolgáltató csak akkor felelős a jármű utasterébe vitt tárgyaknak (kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatnak) a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta. A Szolgáltató nem felel az utasnál lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállításakor a tevékenységi körén kívüli okból bekövetkezett károkért. A Szolgáltató nem felel az utas őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért, csomagjáért vagy élő állatáért. Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül képtelen személy kísérő nélkül vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.
- Felelősségviselés alóli mentesülés: A BKK és a Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának következménye.

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

- Ha az autóbuszjárat indulási helyére a megállóhelyen az utas az autóbuszra történő felszállási (utazási) szándékát ráutaló magatartással nem jelezte, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék időben történő jelzésének elmulasztása miatti továbbutazásból származó kárért a Szolgáltató nem felelős.
- Az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz – függetlenül az egyéb törvényes következményektől –, felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

Egyéb felelősségre vonatkozó szabályok

Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve –, a BKK köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a BKK erről az utasokat tájékoztatja. Budapest Főváros Önkormányzata – mint az ellátásért felelős – a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetési és a BKK, valamint a Szolgáltatók szerződéskötési kötelezettségét közérdekből, továbbá kényszerítő üzemi okból alapos indokkal részben vagy egészben korlátozhatja, vagy felfüggesztheti. Ezekben az esetekben a késésekért, a járatkimaradásokért a BKK-t és a Szolgáltatókat felelősség nem terheli.

Az utas felelőssége:

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet saját magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat az utasforgalmi létesítményekben, a járműben, a jármű utasterében a BKK-nak vagy a Szolgáltatónak okozott. Ez alól kivétel, ha bebizonyítja, hogy a kár a BKK, a Szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a neki felróható magatartással okozott, a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a BKK-t és a Szolgáltatót ért kárért is.

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 diszpécst, 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.

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

A balesetekkel kapcsolatos adatkezelési szabályok az Adatkezelési Tájékoztatóban részletesen megtalálhatók: [https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf](https://arrivabus.hu/uploads/documents/dokumentumtar/kozerdeku-<u>adatok/Adatvedelmi-tajekoztato.pdf</u>)

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.

A fogyatékos személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközére (a továbbiakban: eszköz) a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára, valamint a díjmegállapításra vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A fogyatékos személyeknek biztonságosan kell elhelyezkedniük, a többi utas és a saját egészségük, valamint testi épségük védelme érdekében. Az utazás akkor kezdhető meg, ha az eszköz befér a számukra kialakított helyre, valamint a fogyatékos személy és eszközének együttes tömege nem haladja meg a 250 kg-ot.

7.22. Forgalmi zavar

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

A BKK az esetleges forgalmi zavarokról, késésekről az Üzletszabályzatában meghatározott módon tájékoztatja az utasokat. Az utas kérésére a járatok 15 percet meghaladó késéséről, ideértve a honlapon elérhető menetrendben meghirdetett csatlakozási lehetőségek elmaradását, valamint annak okáról és időtartamáról késésigazolás kerül kiadásra az alábbiak szerint. A késésigazolást az utas a BKK-tól igényelheti – személyesen, a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban, – telefonon, – faxon, – postai úton, – elektronikus levélben. A késésigazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni: – az utazás pontos időpontja (év, nap, óra), – útvonal, útirány, – pontos név és postacím, faxszám, vagy elektronikus levélcím. A kiállított késésigazolást a BKK Központi Ügyfélszolgálatán lehet átvenni személyesen, vagy postán küldik el az utas részére, amelyet az utas egy éven belül

igényelhet. A BKK FUTÁR utazástervező által ajánlott útvonal járatai közötti átszállási lehetőség nem minősül meghirdetett csatlakozási lehetőségnek.

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

7.23. Az utasok tájékoztatása

7.23.1.

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

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

7.23.2. A BKK utas tájékoztatási módozatai és megjelenési formái:

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

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

b) szóbeli tájékoztatás:

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

c) hangos utastájékoztatás:

- a járműveken található hangsbemondókon keresztül,
- hangosítással felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, valamint
- a metró- és HÉV-állomásokon (ahol erre alkalmasak a feltételek) a BKK és a vasúti társaság – közöttük lévő szerződés alapján – együttesen végez utastájékoztatást a BKK által előzetesen megadott és meghatározott „szövegekönyv” alapján.

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

Díjszabás

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

A járatok, viszonylatok azonosítása

A járatok azonosítása a viszonylatjelzés és a célállomás, vagy mindkét végállomás feltüntetésével történik. Amennyiben a járművön ez nem helyezhető el, úgy a megállóhelyi és végállomási peronokon kell egyértelmű tájékoztatást adni. A peronokon történő egyértelmű tájékoztatástól egyes, nem rendszeresen közlekedő nosztalgiajáratok esetén el lehet tekinteni abban az esetben, ha a járművön csak Nosztalgiajárat vagy viszonylatjelzés szerepel.

A járművön

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

A viszonylatokkal kapcsolatos tájékoztatás

- a megállóhelyeken, illetve a fel- és leszállópontokon kifüggesztett menetrendi kivonatokban,
- a BKK honlapján (előre látható forgalmi változásokat vasúti szolgáltatások (villamos, metró, HÉV) esetében legalább 3 nappal előre közzé teszi, míg az autóbusz és trolibusz esetében a tervezett változást megelőzően teszi közzé),
- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán, ügyfélközpontjain és ügyfélszolgálatain keresztül, a BKK kérésre tájékoztatást nyújt a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a vasúti szolgáltatások elérhetőségéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről, valamint tájékoztatják a fogyatékossgal élő és a csökkent mozgásképességű személyeket a vonat felszereltségéről.

A megállóhelyek, fel- és leszállópontok neveivel kapcsolatos tájékoztatás

- a 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 utazási feltételek teljes terjedelmükben megtekinthetők

- a BKK Üzletszabályzatában,
- a BKK honlapján,

- a BKK Központi Ügyfélszolgálatán és ügyfélközpontjaiban.

Az utazási feltételek kivonata megtalálható

- a járműveken vagy a metróhálózat állomásain,

A BKK Üzletszabályzata megtekinthető

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

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

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

8.1. Központi Iroda, mely egyben a társaság székhelye:

Cím: 8000 Székesfehérvár, Berényi út 72-100. 63-as épület

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.

Telefonszám: +36/22-330-575

Faxszám: +36/22-317-251

E-mail: info@arrivabus.hu

8.2.A Társaság. Budapest Andor utcai fióktelepe

Cím: 1119 Budapest, Andor utca 27-31

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.

Telefonszám: +36/1-371-0896

Faxszám: +36/1-371-0897

E-mail: info@arrivabus.hu

8.3.A Társaság. Budapest Bogáncs utcai fióktelepe

Cím: 1151 Budapest, Bogáncs utca 1-3.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050.

Telefonszám: +36/1-920-1851

Faxszám: +36/1-920-1850

E-mail: info@arrivabus.hu

8.4.A Társaság Szállító utcai fióktelepe

Cím: 1211 Budapest, Szállító utca 6.

Levelezési cím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 1050

Telefonszám: +36/1-920-1208

E-mail: info@arrivabus.hu