

**A BUDAPESTI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN  
MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA**

hatályos: 2011 november 10. napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

a Nemzeti Közlekedési Hatóság az EH/VA/NS/B/507/2/2011. számú  
határozatával

## Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

sorszama	szama	módosítás kelte	érvényességének kezdete
1.	<b>KH/VA/NS/A/535/1/2009</b>	<b>2009.04.27.</b>	<b>2009.04.27.</b>
2.	<b>KH/VA/NS/A/1088/1/2009</b>	<b>2009.08.10.</b>	<b>2009.08.10.</b>
3.	<b>KH/VA/NS/A/204/6/2010</b>	<b>2010.07.15.</b>	<b>2010.07.15.</b>
4.	<b>EH/VA/NS/B/199/1/2011.</b>	<b>2011.06.09.</b>	<b>2011.06.14.</b>

## Tartalomjegyzék

Bevezetés.....	4
I. Általános rész.....	4
I.1. Jogi háttér.....	4
I.2. Fogalomtár.....	5
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása.....	8
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre .....	8
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás .....	8
II.2. Különjáratú személyszállítás .....	8
II.2.1. Hatósági áras különjárat.....	8
II.2.2. Szabad áras különjáratok .....	8
II.3. Szerződéses személyszállítás.....	8
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek) .....	9
III.1. Utazáshoz való jog .....	9
III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte .....	9
III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése .....	10
III.4. Magatartási szabályok .....	10
III.5. Kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok .....	11
III.5.1. HÉV .....	11
III.5.2. Fogaskerekű.....	11
III.5.3. Metró, MFAV .....	11
III.5.4. Sikló.....	12
III.5.5. Libegő.....	13
III.5.6. Mozgáskorlátozottaknak nyújtott midibusz szolgáltatás .....	14
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok .....	15
IV.1. Utastájékoztatás .....	15
IV.2. A szolgáltatás teljesítése .....	16
IV.3. A BKV Zrt. elérhetőségei .....	18
V. A menetjegyek és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos részletes szabályok.....	19
V.1. A BKV Zrt. járművein használatos jegyek, bérletek, bérletigazolványok típusai .....	19
V.1.1. Jegyek .....	19
V.1.2. Bérletek.....	24
V.1.3. Bérletigazolványok .....	27
V.2. Jegyvásárlás, jegykezelés, időkorlátos jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje.....	31
V.2.1. Jegyvásárlás .....	31
V.2.2. Jegykezelő készülékek használata .....	32
V.2.3. Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje .....	32
V.3. Jegyellenőrzés .....	34
V.4. Pótdíjazás, méltányosság.....	36
V.4.1. Pótdíjazás .....	36
V.4.2. A pótdíj mérséklése, méltányossági kérelmek.....	37
VI. Felek jogai és kötelezettségei.....	38
VII. A kézipoggyász és élő állat szállításának részletes szabályai .....	39
VII.1. Kézipoggyász szállítás.....	39
VII.2. Élő állatok szállítás.....	39
VIII. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályai.....	40
IX. A felelősségviselés szabályai a BKV Zrt. járatain.....	41
IX.1. Talált tárgyak kezelése.....	42
IX.2. Biztonsági szolgálat .....	42
X. A BKV Zrt. felelősségviselésének szabályai .....	43
Sztrájk esetén alkalmazandó kríziskommunikációs eljárás .....	44

## Bevezetés

A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi. CLXXXIII. törvény 20. §-ában foglaltak alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző vállalkozó vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatására vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot köteles készíteni.

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: BKV Zrt.) és alvállalkozóira, mint szolgáltatókra, másrészt pedig a közösségi közlekedési hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak.

## I. Általános rész

### I.1. Jogi háttér

A BKV Zrt. működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok és a meghatározó jellegű jogi háttér:

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 31-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi 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 Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény;
- a helyi önkormányzatokról szóló 1990. évi LXV. törvény;
- az árak megállapításáról szóló 1990. évi LXXXVII. törvény;
- a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló 1992. évi LXIII. törvény;
- a közoktatásról szóló 1993. évi LXXIX. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény.
- a fogyasztói árkiegészítésről szóló 2003. évi LXXXVII. törvény;
- az autóbusszal végzett menetrend szerinti személyszállításról szóló 2004. évi XXXIII. törvény;
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- a légi-, a vasúti és a víziközlekedési balesetek és egyéb közlekedési események szakmai vizsgálatáról szóló 2005. évi CLXXXIV. törvény;
- a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló 102/2011. (VI. 29.) kormányrendelet (a továbbiakban: rendelet);
- a diákigazolványról szóló 17/2005. (II.8.) kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet)
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) kormányrendelet (a továbbiakban: kormányrendelet)
- a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009. (XII. 1.) számú kormányrendelet (a továbbiakban: korm. rendelet);
- a belföldi menetrend szerinti személyszállítás ingyenes utazásai után járó fogyasztói árkiegészítés megállapításáról szóló 31/2007. (III. 13.) GKM rendelet;
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- a közúti személyszállítási szerződésekről szóló 20/1981. (VI. 19.) MT rendelet;

- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény végrehajtásáról szóló 30/1988. (IV. 21.) MT rendelet;
- a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet;
- a főváros köztisztaságáról szóló 48/1994. (VIII. 1.) fővárosi önkormányzati rendelet módosításáról szóló 72/2010. (XII. 23.) fővárosi önkormányzati rendelet (a továbbiakban: fővárosi önkormányzati rendelet);
- az autóbusszal végzett belföldi és nemzetközi személyszállítás szakmai feltételeiről és engedélyezési eljárásáról szóló 49/2001. (XII. 22.) KöViM rendelet

## I.2. Fogalomtár

**agglomeráció:** Budapest és a vonzáskörzetébe tartozó települések, amelyeken a BKV Zrt. közösségi közlekedési szolgáltatást végez

**alaptevékenység:** a közösségi közlekedést lebonyolító és koordináló feladatok összessége

**alternatív utazási lehetőség:** az úti cél más járatokkal történő elérése

**alvállalkozó:** a BKV Zrt. alaptevékenységét a BKV Zrt.-vel kötött vállalkozási szerződés alapján, saját eszköz- és/vagy személyállománnyal, a szerződésben meghatározott járatokon és feltételekkel végzi

**arckép nélküli bérlet** (2011. július 1-jétől kerül forgalomba): bérletigazolvány nélkül használható, átruházható bérletfajta

**átszállójegy:** jegy, amely egy utazásra és egy átszállásra jogosít meghatározott időintervallumon belül: összesen 90 percig, átszállástól számított 60 percig; a metróhálózaton és az éjszakai járatokon ettől eltérő az érvényessége

**bérletigazolvány:** arcképes igazolvány, a bérlet csak ezzel együtt jogosít utazásra (az arckép nélküli bérlet kivételével); tanulók esetében a diákigazolvány bérletigazolványként szolgál

**bérlet:** a tarifarendszerben meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes díjtermék, az arckép nélküli bérlet kivételével csak bérletigazolvánnyal, tanulók esetében diákigazolvánnyal együtt jogosít utazásra

**bérletszelvény:** a bérlet papír alapú megtestesülési formája

### csúcsidőszak:

- forgalmi csúcsidőszak: a közlekedés legfrekvenciáltabb időszakát határozza meg, amikor a legtöbben utaznak és a legtöbb jármű közlekedik – hétköznap 6.30 - 9.30 óra között és 15.00 – 18.00 óra között
- pénztári csúcsidőszak: amikor a legtöbb bérletet vásárolják, minden hónap 2-10-e között

**díjszabás:** Budapest Főváros Közgyűlésének a BKV Zrt. hatósági árformába tartozó viteldíjainak legmagasabb hatósági árként való megállapításáról és azok alkalmazási feltételeiről szóló mindenkor hatályos önkormányzati rendelete, valamint annak mellékletei (a továbbiakban: Díjszabás)

**egyéb utazási jogosultság:** a kormányrendeletben, a Díjszabásban vagy más jogszabályban meghatározott jogosultságok, egyéb utazásra jogosító hatósági bizonyítványok, okmányok, eseti megállapodások alapján, stb.

**fogyatékkal élő személy vagy csökkent mozgásképességű személy:** bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez

**forgalmi zavar:** a közösségi közlekedés meghatározott rendjének járművek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése

**gyűjtőjegy:** kedvezményes áron forgalmazott vonaljegyek tömbje, amely szétbontható és a szelvények a vonaljeggyel egyenértékűként használhatóak

**helyszínen váltott vonaljegy:** a vonaljegnél magasabb összegért megvásárolható jegytípus, amely az utazás helyszínén (járművön) történő megváltás lehetőségével kínál többet a vonal-, átszálló-, gyűjtő-, metrószakasz- és környéki jegyeknél

**honlap:** a BKV Zrt. és partnerei (utasok, ügyfelek, érdeklődők, stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány, [www.bkv.hu](http://www.bkv.hu)

**jegy:** a tarifarendszerben meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, felszállás, stb.) forgalmazott, elsősorban nem rendszeres utazáshoz rendszeresített díjtermék, bérletigazolvány nélkül használható

**környéki bérlet:** a BKV Zrt. autóbuszjáratainak a főváros közigazgatási határán kívüli szakaszain a BKV Zrt. által kiszolgált településeken belül használható bérletfajta, többféle konstrukcióban létezik (helyi, 5 km-es és 10 km-es)

**közforgalmú menetrend:** kihirdetett (nyilvános) szolgáltatási előírás, amely a közlekedési rendet határozza meg, tartalmaznia kell a járművek közlekedésének útvonalát, állomásait, és megállóhelyeit, a közlekedés időszakát és időpontját, amikor a járművek a megállóhelyekről indulnak és oda érkeznek

**közigazgatási határ:** a Földhivatal által meghatározott, Budapest területének a vonzáskörzetébe tartozó települések területével érintkező határvonala

**közlekedési hálózat:** azon útvonalak és kötöttpályás közlekedési vonalak összessége, amelyeken a közösségi közlekedés történik

**közösségi közlekedés:** alapvető utazási igényeket kiszolgáló szolgáltatás, amely meghatározott viszonylatokon és paraméterek szerint, szabályozott ár ellenében történik

**megállapodás:** a BKV Zrt., és a pótdíjazott között meghatározott időre, meghatározott összegekre szóló részletfizetést biztosító egyezség

**metrószakaszjegy:** olyan jegy, amely érvényes a metró és a Millenniumi Földalatti Vasút (a továbbiakban: MFAV) vonalhálózatán a Díjszabásban meghatározott feltételekkel.

**paraméterek:** a viszonylatokon érvényes főbb menetrendi adatok (járműtípus, járatgyakoriság, üzemidő, stb.)

**peron:** a járatok megállóiban és végállomásán az olyan megfelelően kialakított és általában jelzésekkel körülhatárolt terület, amely az utasok várakozását és a járműre történő biztonságos felszállást vagy az onnan való leszállást szolgálja. A járműveken az ajtók mellett található, egybefüggő szabad padlófelület, amelyre az utasok beszálláskor beléphetnek, illetve ahol leszállás előtt várakozhatnak

**peronzár-vonal:** a metró és MFAV bejáratánál és egyes HÉV, villamos állomásokon felfestett vonal, melynek átlépése az utazás megkezdésének vagy befejezésének minősül (az átlépés irányától függően)

**piktogram:** szemléltető jellegű, általában külön jelmagyarázat nélkül és nemzetközileg is közérthető ábra, amely a szöveges formában adott információt helyettesíti vagy egészíti ki

**pótdíj:** az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban előírt külön díj. A pótdíj késedelmes megfizetése esetén - azon felül - a Díjszabásban meghatározott késedelmi díj és külön eljárási díj is felszámításra kerül

**szakaszhatár:** az egyes jegy- és bérletfajtákra vonatkozóan a Díjszabás mellékleteiben meghatározott érvényességi határ

**szolgáltatás:** az utazóközönség közösségi közlekedéssel történő eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi), értékesítési és utastájékoztatói tevékenységek sora, beleértve a közösségi közlekedés rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utas-kommunikáció, információ, észrevétel, stb.)

**talált tárgy:** a BKV Zrt. és az alvállalkozók járművein, valamint a közlekedést kiszolgáló területeken megtalált tárgyak

**utas:** aki a BKV Zrt.-vel szerződést köt és az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel, illetve aki a BKV Zrt. személyszállítási szolgáltatásait igénybe veszi

**ügyfél:** mindenki, aki a BKV Zrt.-vel szemben valamilyen jogot érvényesít vagy érvényesíteni kíván

**üzemidő:** időintervallum, amelyben a BKV Zrt. az adott viszonylaton szolgáltatást nyújt

**úrjegy:** a pénztárakban minimum 10 fő együttes utazására állítható ki, az úrjegyben vonaljegy, metrószakaszjegy, teljes árú, 50 % vagy 90 % kedvezményű HÉV kiegészítő menetjegy és menettérti jegy adható ki, de egyszerre csak egy jegyfajtára. A HÉV forgalmi személyzete (jegyvizsgáló) minden olyan esetben kiállíthatja, amikor a rendelkezésére álló jegyekből az utast nem tudja kiszolgálni. A HÉV szerelvényen akár egy személy egyszeri utazására, szükség esetén pedig pótdíj elismervény helyett is kiállítható.

**vágányzár:** kötőtpályás vonalakon végzett pálya-karbantartási, építési, vagy egyéb munkálatok idején hatályba lépő forgalomkorlátozás

**viszonylat:** két végpont között adott útvonalon és megállókkal definiált közlekedési szolgáltatás, amelyet a viszonylatjelzés (szám, betű, vagy név) különböztet meg a más hasonló szolgáltatásoktól

**viteldíj:** a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a Díjszabásban meghatározott (hatósági ármegállapításon kívül eső szolgáltatásoknál: kifüggesztett) ár

**vonaljegy:** jegy, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes. A metróhálózaton belül (ideértve a MFAV-ot is) átszállásra is jogosít

### **I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása**

Az Üzletszabályzat jelen módosítása a vasúti igazgatási szerv jóváhagyó határozatának kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a BKV Zrt. teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://www.bkv.hu>) a hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő 5 napon belül. Az Üzletszabályzat megtekinthető és megvásárolható a BKV Zrt. Ügyfélszolgálatán.

## **II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre**

### **II.1. Menetrend szerinti személyszállítás**

Előre meghatározott útvonalon és meghirdetett időpontokban, illetve gyakorisággal közlekedő járatokkal végzett személyszállítási szolgáltatás. A BKV Zrt. alaptevékenysége a menetrend szerinti személyszállítás, amely a Díjszabás (hatósági ármegállapításon kívül eső szolgáltatásoknál: kifizűggesztett árak és utazási feltételek) alapján történik.

### **II.2. Különjáratok személyszállítás**

A menetrend szerinti személyszállítás körébe nem tartozó, egyedi megrendelés alapján közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás, az utazásra jogosultak körét a megrendelő jogosult meghatározni.

#### **II.2.1. Hatósági áras különjárat**

Iskolák és tanintézetek által, a Díjszabásban foglalt feltételek és díjak alapján rendelt különjáratok.

#### **II.2.2. Szabad áras különjáratok**

A BKV Zrt. szabad áras különjáratokat, illetve különleges díjszabással közlekedő járatokat is közlekedtet:

- Szabad áras különjáratot bárki rendelhet, ennek díját és az utazás feltételeit a szerződésben kell rögzíteni.
- Egyes, különleges díjszabással közlekedő járatok (például nosztalgia járat) nem vehetők igénybe az Üzletszabályzatban felsorolt jegyekkel, bérletekkel. Ezekre a járatokra vagy külön jegyet bocsát ki a BKV Zrt., vagy a díjtételt a szolgáltatás nyújtására külön kötött szerződés határozza meg. Ezen járatok díjait a BKV Zrt. a honlapján teszi közzé.

### **II.3. Szerződéses személyszállítás**

Szerződés alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatások kiegészítésére szolgáló menetrend szerinti vagy rendszeresen közlekedő különjáratokkal végzett személyszállítás. A szerződő fél határozza meg az igényjogosultak körét és a közlekedés paramétereit. A személyszállítás díját a szerződés rögzíti.

### **III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)**

Aki a felsorolt tilalmak bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból kizárható és vele szemben pótdíjazás kezdeményezhető.

#### **III.1. Utazáshoz való jog**

A BKV Zrt. a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

- a) az utas az Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és
- b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járással lehetséges.

A BKV Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- fertőző betegségben szenved;
- 6 éven aluli gyermek, kísérő nélkül;
- magatehetetlen személy, kísérő nélkül;
- botrányosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van; illetve a jármű vezetőjét zavarja a biztonságos járművezetésben;
- az utazási feltételeket nem tartja be;
- olyan mértékben áll alkohol, kábítószer és egyéb tudatmódosító szerek hatása alatt, amely a jármű biztonságos igénybevételét veszélyezteti;
- ruházata olyan mértékben szennyezett, hogy más ruházatában, a járműben kárt okozhat,
- aki kézipoggyásznak nem minősülő tárgyat kíván magával vinni,
- aki jégkrémmel, fagylalttal, poharas vagy felbontott, nem visszazárható dobozos itallal kíván felszállni.

A BKV Zrt.-t abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a BKV Zrt. - legalább a legközelebbi megfelelő állomásig vagy megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet - köteles továbbszállítani.

#### **III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte**

A személyszállítási szerződés az utas és a BKV Zrt. között akkor lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend szerint közlekedő járműre, illetve ahol van peronzár-vonal, ott annak átlépésével. Ezen jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a BKV Zrt.-t megillető, a Díjszabásban meghatározott jegy- vagy bérletárat kiegyenlíti.

A személyszállítási szerződés alapján az BKV Zrt. vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a megállóhelyeken közzétett menetrend szerint járműveivel, a Díjszabásban meghirdetett díjért az utast a célállomásra szállítja.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján – amennyiben jelen Utazási Feltételeket elfogadja és magára nézve kötelező érvényűnek tekinti – jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az Utazási Feltételek a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezi, amelyet az utas a személyszállítási szerződés hatályának létrejötte előtt elfogadott.

### **III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése**

A személyszállítási szerződés megszűnik:

- az utazás befejezésével, a jármű, illetve az állomás területének elhagyásával (a peronzárvonal kifelé irányuló átlépésével);
- ezen belül a kezelést igénylő jegyek (pl. vonaljegy) esetében a jegyen feltüntetett időtartamnak a kezeléstől számított elteltével;
- ha az utas a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond vagy
- ha az utast a BKV Zrt. az utazásból kizárja.

### **III.4. Magatartási szabályok**

A biztonságos utazás érdekében tilos az indításjelző megszólalása után fel- vagy leszállni és az ajtó csukódását akadályozni. Azokon a járműveken, amelyekre leszállás jelzőket szereltek fel, a leszállási szándékot időben jelezni kell.

Mellőzni kell a járműveken, valamint a metró, az MFAV, a HÉV és a fogaskerekű utasforgalmi területein rádió vagy egyéb hasonló készülék olyan hangerőn történő hallgatását, amely a többi utast zavarja.

Tilos a járműveken, a metró, a HÉV és a fogaskerekű utasforgalmi területein

- „az ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés után a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni,
- az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni,
- a járművek ablakán kihajolni, vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni,
- fagylaltozni, ételt és italt fogyasztani,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni,
- kerékpározni és – a HÉV és a fogaskerekű kivételével – kerékpárt szállítani (a BKV Zrt. utasforgalmi területein a gyalogos közlekedés megengedett, ide értve a kerekesszéket és a babakocsit is),
- kéregetni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt indokolatlanul működtetni,
- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni;
- ittasan, vagy tisztátalan ruhában tartózkodni,
- kutyát szájkosár nélkül szállítani (az élő állat szállítással a VII. fejezet foglalkozik),
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a BKV Zrt. tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni.

Tilos dohányozni a járműveken, a metró és az MFAV utasforgalmi területein, valamint a fővárosi önkormányzati rendeletben meghatározottak szerint a tömegközlekedési (autóbusz, trolibusz, villamos, fogaskerekű vasút, HÉV, sikló, libegő) megállóban, állomáson.

Tömegközlekedési (autóbusz, trolibusz, villamos, fogaskerekű vasút, HÉV, sikló, libegő) megálló, állomás:

A tömegközlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a tömegközlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, amely, ha kiépítése (így járdaszívet jellege, korlátokkal való ellátása, stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik a megállót, állomást jelző táblától a járda területéből

- autóbusz, trolibusz járműveknél csuklós jármű esetén 2 m széles és 18 m hosszú egyéb jármű esetén 2 m széles és 12 m hosszú, kettős megálló esetén 2 m széles és 36 m hosszú terület
  - villamos járműveknél 2 m széles és 55 m hosszú terület
  - HÉV járműveknél 2 m széles és 120 m hosszú terület
- valamint a megállóhelyeknél létesített utasváróhely.

A fővárosi önkormányzati rendelet szerint a dohányzási tilalmat megszegő szabálysértést követ el és a rendeletben meghatározott összegű pénzbírsággal sújtható.

### **III.5. Kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok**

#### **III.5.1. HÉV**

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében ismertetettek mellett az ott felsoroltaknál nagyobb méretű, de legfeljebb 1 db 100x100x200 cm méretet meg nem haladó poggyász („túlméretes tárgy”) a kocsik piktogrammal megjelölt peronján szállítható díjfizetés ellenében. A viteldíj mértéke a teljes árú menetjegy árával azonos. Nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

Kerékpár csak a kijelölt kocsikban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható, 1 db vonal- vagy gyűjtőjegy érvényesítésével, illetve kerékpárbérlettel. A kezelt menetjegy a vonal, a kerékpárbérlet bármely vonal teljes hosszán érvényes a kerékpár szállítására. Egy peronon legfeljebb 4 db kerékpár szállítható.

#### **III. 5.2. Fogaskerekű**

Kerékpár a fogaskerekű minden szerelvényén a kijelölt kocsiban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható, 1 db vonal- vagy gyűjtőjegy érvényesítésével, illetve kerékpárbérlettel. A kezelt menetjegy és a kerékpárbérlet a vonal teljes hosszán érvényes a kerékpár szállítására. A kijelölt peronokon egyszerre legfeljebb 8 db kerékpár szállítható.

#### **III.5.3. Metró, MFAV**

A mozgólépcsőt az utasok saját felelősségükre használhatják. A fellépést követően folyamatosan kell kapaszkodni, ügyelve arra, hogy a kéz ne kerüljön a mozgólépcső gumikorlátja alá.

A mozgólépcsőn lehetőleg jobb oldalon kell utazni és a bal oldalt szabadon kell hagyni a siető utasok számára. A kisgyermeket javasolt a babakocsiból kivéve, kézben vinni.

Kutya csak felemelve szállítható. Súlyosabb testű kutyával az állomáson szolgálatot teljesítő személyzetnek történő bejelentés után, a tartálékban lévő – álló – mozgólépcsőt kell igénybe venni, amennyiben ez lehetséges.

Fogyatékkal élő személy és kísérője/kísérői jogosultak - bejelentési kötelezettség nélkül - az üzemképes (le nem zárt) álló mozgólépcsőt használni.

A metróon kerékpár nem szállítható.

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében felsoroltakon kívül nem szabad:

- dohányozni,
- a szerelvény megállása előtt a biztonsági sávra lépni,
- a mozgólépcső vészleállítóját, illetve a peronon lévő vészkapcsolót indokolatlanul működtetni,
- a mozgólépcsőre leülni, a haladási iránnyal ellentétesen közlekedni, ugrálni,
- a mozgólépcső gumikorlátján kézipoggyászt szállítani,
- a mozgólépcső balusztráján (a mozgólépcsőket elválasztó sávon) bármilyen tárgyat ledobni, arra csomagot helyezni.

A mozgólépcsőkre vonatkozó szabályokat a BKV Zrt. valamennyi mozgólépcsőjén be kell tartani a metróon kívüli területeken is.

Az MFAV területén a Mexikói úti végállomás érkező oldalán korlátlift segíti a mozgásukban korlátozott utasaink közlekedését.

A korlátlift használatához elméleti és gyakorlati vizsgát kell tenni, a mozgásukban korlátozott utasok csak vizsga után kaphatják meg a kezeléshez szükséges sorszámozott liftkulcsot.

A metró és MFAV állomásokon a peronzár-vonalon kívül tartózkodó utas is köteles betartani az állomásokra vonatkozó magatartási szabályokat és tilalmakat.

### **III.5.4. Sikló**

A Sikló csak a helyszínen, a Sikló pénztárában váltott jeggyel vehető igénybe. A jegy egy hegymeneti vagy egy lejtmeneti utazásra jogosít, és a váltásától számított egy évig érvényes. Váltható még menettérti jegy is, ez mindkét irány egyszeri használatára jogosít. A BKV Zrt. egyéb jegyei és bérletei, utazási igazolványok és az egyéb, díjmentességre jogosító okmányok – a lejjebb megadottakat kivéve – a Siklóra nem érvényesek!

A jegyet a peronzáron való áthaladáskor érvényesíteni kell a jegyérvényesítő készülékkel. A jegyet érvényesítés után másra nem szabad átruházni, az utazás időtartama alatt, illetve az állomás elhagyásáig meg kell őrizni és ellenőrzéskor az ellenőrnek át kell adni.

Az utazásban résztvevőknek - műszaki okok miatt - mindkét állomáson, minden esetben ki kell szállniuk, még akkor is, ha menettérti jeggyel utaznak. Ilyen esetben a felszállóhelyen újból sorba kell állniuk.

A Sikló-jegyek visszaváltása csak műszaki hiba, áramszünet vagy egyéb, külső ok miatt lehetséges. Ha emiatt visszaváltásra van szükség, akkor a BKV Zrt. a teljes jegyárat visszatéríti.

Gyermekek 3 éves kor betöltéséig díjtalanul, 3 éves kortól a 15 éves kor betöltéséig gyermekjeggyel utazhatnak. Legalább 10 fő, 15-18 éves (a 19. életév betöltését megelőző napig) diákokból álló csoport tagjai kedvezményes jegyet válthatnak. 19 éves és idősebb utasaink teljes árú jeggyel utazhatnak.

6 éven aluli gyermekek csak felnőtt kíséretében utazhatnak a Siklón. Egy felnőtt legfeljebb kettő, két éven aluli gyermeket vihet magával.

Nyugdíjas kedvezmény a Siklón történő utazáshoz nem vehető igénybe.

Díjtalanul utazhat az a mozgáskorlátozott személy, akinek a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló rendelet melléklete szerint kiadott orvosi szakvéleményben a közlekedőképességi minősítése legalább 7 pont, és állapota a szakvéleményben véglegesnek minősített.

Nem szabad a ki- és beszállás időtartamát kivéve a peronon tartózkodni.

A Siklón kerékpár nem szállítható.

Élő állat szállítása nem engedélyezett.

Nem vehet részt az utazásban:

- kísérő nélkül 6 éven aluli gyermek,
- az ittas vagy bódult állapotban lévő személy,
- aki botrányosan vagy illemsértően viselkedik,
- aki kézipoggyásznak nem minősülő tárgyat kíván magával vinni,
- aki jégkrémmel, fagylalttal, poharas vagy felbontott itallal akar beszállni.

Az utasok kötelesek követni a kiszolgáló személyzet utasításait, valamint be kell tartaniuk a jelen feltételekben rögzítetteket. Az ezeket megszegők az utazásból kizárhatók, és az okozott károkat meg kell téríteniük.

### **III.5.5. Libegő**

A Libegőn utazni, valamint az indulási helyen tartózkodni csak a Libegő pénztáraiban váltott, érvényes Libegő-jeggyel lehet. A BKV Zrt. egyéb menetjegyei és bérletei, utazási igazolványok és más, díjmentességre jogosító okmányok a Libegőre nem érvényesek!

A menetjegy a feltüntetett napon egy hegymeneti, vagy egy lejtmeneti, a menettértyi jegy egyszeri oda- és visszautazásra érvényes. Gyermekek 3 éves kor alatt díjtalanul utazhatnak felnőtt ölében; 15 éves kor alatt kedvezményes jeggyel, 10 éves kor alatt csak teljes árú jeggyel rendelkező felnőtt kíséretével utazhatnak. Egy felnőtt legfeljebb kettő, 10 éven aluli gyermeket kísérhet, vagy egy gyermeket és kézipoggyászt, pl. babakocsit vihet magával az utazás folyamán. Legalább 10 fős diákcsoportok 15-19 éves kor között (15. életév betöltésétől a 19. életév betöltését megelőző napig) szintén kedvezményes Libegő-jeggyel utazhatnak.

A Libegő-jegyek visszaváltása csak műszaki hiba, áramszünet vagy egyéb, külső ok miatt lehetséges. Ha emiatt részleges visszaváltásra van szükség (az odautat megtették), a menettértyi jegy és a menetjegy árkülönbözetét térítjük vissza.

Amennyiben az utas a Libegő-jegyét nagyobb, vagy legalább azzal egyenértékű Libegő-jegy(ek)re kívánja cserélni, azt 250 Ft-os kezelési díj ellenében teheti meg.

A kötélpálya székei fel- és leszállás közben is mozgásban vannak, ezért a Libegőt mindenki csak saját felelősségére veheti igénybe. A székek biztonsági korlátját az utazás kezdetén az utasnak kell lehajtania és az utazás alatt lehajtva kell tartania. (A völgyállomási váró területén lévő bemutató szék használata javasolt kezdő utasok részére.)

Az utazásban résztvevőknek - műszaki okok miatt - mindkét állomáson, minden esetben ki kell szállniuk, még akkor is, ha menettértyi jeggyel utaznak. Ilyen esetben a felszállóhelyen újból sorba kell állniuk.

Kézipoggyász, sí, szánkó, babakocsi, gyerekkerékpár szállítása: minden, jeggyel rendelkező utas legfeljebb 1 db 40x50x60cm méretű, 10 kg tömeget meg nem haladó kézipoggyászt, ill. 1 pár siléctet, síbotot díjtalanul vihet magával. Babakocsit csak teljes árú jeggyel rendelkező felnőtt utas kézipoggyászként és összecsukott állapotban lehet szállítani. A kézipoggyász méretét meg nem haladó gyerekkerékpár vagy 1 db szánkó a 10. életévét betöltött utas kézipoggyászként szállítható. A feltüntetettnél nagyobb méretű, tömegű és számú kézipoggyász, vagy egyéb csomag (pl.: kerékpár) még díjfizetés ellenében sem szállítható.

A kötelpálya székein élő állat (például kutya, macska) csak viteldíj ellenében, a kézipoggyász méretét meg nem haladó zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki. Ettől eltérni szigorúan TILOS!

Élő állat szállításának viteldíja megegyezik a kedvezményes menetjegy díjával. Az állat által beszennyezett üléseket az állat gazdája köteles letisztítani, vagy takarítási díjat fizetni (a takarítás díja a teljes árú menettérti Libegő-jegy mindenkori ára).

Nem szabad a Libegő alsó és felső állomásán:

- engedély nélkül árusítani, hirdetményt elhelyezni,
- a beszállásra kijelölt helyen érvényes menetjegy nélkül tartózkodni.

Utazás közben tilos:

- dohányozni,
- enni, inni,
- zajongani,
- a székek biztonsági korlátját felhajtani,
- a székre, vagy a lábtartóra felállni,
- a széket lengetni,
- a székből szemetet, ill. bármilyen tárgyat ledobni, és a pályát vagy tartozékait megrongálni.

Nem vehet részt az utazásban:

- teljes árú jeggyel rendelkező felnőtt kísérő nélkül a 10 éven aluli gyermek,
- súlyos látási zavarban szenvedő, még felnőtt látó kísérővel sem,
- a mozgásában erősen korlátozott,
- az ittas vagy bódult állapotban lévő személy,
- aki a beszállásnál nem tud érvényes jegyet felmutatni,
- aki botrányosan vagy illemsértően viselkedik,
- aki kézipoggyásznak nem minősülő tárgyat kíván magával vinni,
- aki jégkrémmel, fagyalittal, poharas vagy felbontott, nem visszazárható dobozos itallal akar beszállni.

Az utasok kötelesek követni a kiszolgáló személyzet utasításait, valamint be kell tartaniuk a jelen feltételekben rögzítetteket. Az ezeket megszegők az utazásból kizárhatók, és az okozott károkat meg kell téríteniük.

### **III.5.6. Mozgáskorlátozottaknak nyújtott midibusz szolgáltatás**

Mozgáskorlátozott személyek és – ha van kísérőjük – személyenként egy fő kísérő számára a BKV Zrt. speciális szolgáltatást nyújt háztól-házig történő szállítást biztosító, úgynevezett taxi-rendszerben üzemelő autóbuszjáratral.

A szolgáltatás igénybe vételét az arra jogosult személynek előzetesen telefonon jeleznie kell a Mozgáskorlátozottak Egyesületeinek Országos Szövetségénél a 388-55-29-es vagy a 388-23-87-es, illetve a 388-23-88-as telefonszámon.

Ez az autóbusz különleges díjszabással közlekedő különjárat. Utazáshoz a mozgáskorlátozott személynek és a kísérőnek is rendelkeznie kell érvényes, a Díjszabásban felsorolt, jogosultságának megfelelő teljes árú, vagy kedvezményes jegyek, vagy bérletek valamelyikével.

## **IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok**

### **IV.1. Utastájékoztatás**

A BKV Zrt. gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztassa, illetve gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásával kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák.

Az utasok tájékoztatásának módjai:

a) írott formában:

- BKV Zrt. honlap,
- Ügyfélszolgálat,
- FÖVINFORM (fovinform.info@bkv.hu,)
- információs táblák,
- e-mail (bkv@bkv.hu),
- fax (+36 1 461-6677),
- média.

b) szóban:

- Ügyfélszolgálat (tel.: +36 1 258 4636 (06-1-BKV-INFO billentyű kombináció, személyesen),
- FÖVINFORM (tel.: +36 1 317-1173, fax: +36 1 317-8288),
- hangosbemondó a járműveken, ill. egyes megállóknban, peronokon,
- nagyobb csomópontokba, frekventált megállóknba telepített kihangosítókon keresztül.

A BKV Zrt. szolgáltatásaival kapcsolatos információk, tájékoztatók az alábbi helyeken tekinthetők meg:

#### **Díjszabás**

A mindenkor érvényes díjszabást részletesen a BKV Zrt. a honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

#### **A közösségi közlekedést lebonyolító járművek azonosítása**

A közösségi közlekedést lebonyolító járművek azonosítása a járatszám és a célvégállomás vagy mindkét végállomás feltüntetésével történik. Amennyiben a járművön ez nem helyezhető el, úgy a peronokon kell egyértelmű tájékoztatást adni.

#### **A járművön:**

- kívül nyomtatott táblával vagy elektronikus kijelzővel,
- belül statikus eszközzel vagy elektronikus kijelzővel a járatszám mellett feltünteti az összes vagy a soron következő megállóhelyet és lehetőség szerint az átszállási kapcsolatokat, fontosabb turisztikai célpontokat is.

#### **A járatok menetrendje, útvonala**

- a megállóhelyeken lévő menetrendekben és tájékoztatókban,
- a BKV Zrt. honlapján (előre látható menetrendi változásokat legalább 14 nappal előre tesz közzé),
- az Ügyfélszolgálaton,
- telefonos érdeklődésre a BKV információs telefonszámán. (+36 1 258-4636)

### **A megállóhelyek neve**

- a megállóhelyeken,
- a járműveken a statikus vagy elektronikus utastájékoztató eszközökön,
- a BKV Zrt. honlapján (a menetrendek részeként, a feltöltött utastájékoztatási részen),
- az Ügyfélszolgálaton,
- telefonos érdeklődésre a BKV Zrt. információs telefonszámán.

### **A piktogramok**

- járműveken,
- megállóhelyeken, állomásokon,
- a BKV Zrt. honlapján.

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

- a megállóhelyeken és esetenként a járműveken,
- a BKV Zrt. honlapján (aktuális hírek között, járatfigyelő szolgáltatásunknál),
- a FŐVINFORM-on keresztül,
- az Ügyfélszolgálaton.

### **Jegy- és bérletpénztárak (viszonteladók), nyitva tartási idejük**

- a BKV Zrt. honlapján.

### **A jegy- és bérletfajták**

- a BKV Zrt. honlapján,
- az Ügyfélszolgálaton.

### **Utazási feltételek**

- az Üzletszabályzatban,
- a BKV Zrt. honlapján,
- az Ügyfélszolgálaton.

### **Az Utazási feltételek kivonata**

- a járműveken,
- a metró, MFAV állomásain, valamint a Sikló és a Libegő végállomási fogadótereiben,
- egyéb utasforgalmi területeken.

### **Üzletszabályzat**

- a BKV Zrt. honlapján,
- az Ügyfélszolgálaton.

## **IV.2. A szolgáltatás teljesítése**

A BKV Zrt. menetrend szerint közlekedtetni a közforgalmú személyszállítást végző és néhány szerződéses járatát egyaránt. A menetrend a szolgáltatás terve, amely meghatározza a járat megjelölését és tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb adatait, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket, ahol a járat megáll,
- az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat,
- a csatlakozási, átszállási lehetőségeket,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint

- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól,
- a BKV Zrt. a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az Üzletszabályzatban meghirdetett módon is tájékoztatja,
- a menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a BKV Zrt. az utazóközönséget 14 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja.

A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett értékek, amelyektől a forgalmi és műszaki körülményektől függően eltérések lehetnek.

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a BKV Zrt. kötelezően tájékoztatja az utazni szándékozókát a megváltozott közlekedésről. A kiterjedt közlekedési hálózatnak köszönhetően a BKV Zrt. a legtöbb esetben alternatív útvonalak igénybevételevel biztosítani tudja utasainak úti céljuk elérését. Ha nem az autóbusz-hálózatban következik be olyan esemény, amely a közlekedési eszköz menetrend szerinti forgalmát, az útvonal egy részének használatát lehetetlenné teszi, a BKV Zrt. a lehető legrövidebb időn belül intézkedik a pótlásról. Ezekben az esetekben többnyire nem biztosítható, hogy a pótló autóbuszok kapacitása, sűrűsége elérje a helyettesített közlekedési eszköz által biztosított minőségi paramétereket, valamint egyes esetekben a pótlás az eredeti útvonaltól kényszerűségből eltérhet, megállót vagy megállókat kihagyhat.

Kötőtpályás ágazatoknál előforduló zavaroknál amennyiben lehetséges az eredeti járműtípussal fenn kell tartani a forgalmat, még csökkentett teljesítménnyel, ill. párhuzamos buszpótlás esetén is.

A BKV Zrt. a pótlást Budapesten az akadály felismerése után legkésőbb 15 percen belül kezdi megszervezni. A pótlás megvalósulása a forgalmi viszonyoktól és távolságtól (pl. Budapest közigazgatási határán kívüli területek) nagymértékben függ. A más járással nem pótolható utolsó jármű indításáról azonban ebben az esetben is intézkedik.

A BKV Zrt. az esetleges forgalmi zavarokról, késésekről az Üzletszabályzat IV.1. pontjában meghatározott módon tájékoztatja az utasokat.

A HÉV-szerelvények 15 percet meghaladó késése esetén az utas kérésére a késésről, valamint annak okáról és időtartamáról a BKV Zrt. igazolást ad az alábbiak szerint:

Az igazolást az utas igényelheti:

- személyesen az Ügyfélszolgálaton,
- telefonon,
- faxon,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

- az utazás pontos időpontja (nap, óra),
- útvonal, irány,
- pontos név és postacím vagy fax szám.

A kiállított igazolást az Ügyfélszolgálat munkatársai személyesen adják át, illetve postai úton, vagy faxon keresztül küldik meg az utas részére.

A korm. rendelet alapján a Vtv. hatálya alá tartozó, helyi működési engedéllyel rendelkező vasúti járművek (metró, MFÁV, villamos, fogaskerekű, sikló, libegő), illetve az autóbuszos személyszállító engedéllyel rendelkező autóbuszok, valamint a trolibuszok késése esetén a BKV Zrt. a késésről igazolást nem ad.

A sztrájk estén alkalmazandó kríziskommunikációs eljárást az Üzletszabályzat 1. számú melléklete tartalmazza.

### **IV.3. A BKV Zrt. elérhetőségei**

#### **Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Budapest VII., Akácfa utca 15.  
Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.  
bkv@bkv.hu  
Telefon: 06-1-461-6500  
Honlap: <http://www.bkv.hu>

#### **Ügyfélszolgálat**

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.  
bkv@bkv.hu  
Telefon: 06-1-258-4636 (06-1-BKV-INFO billentyű kombináció)  
Személyes ügyfélfogadás:  
Budapest VII., Akácfa utca 18.

Nyitva tartás:  
hétfő 8.00-20.00, keddtől csütörtökig 8.00-17.00,  
péntek 8.00-15.00 óráig,  
szombat, vasárnap zárva.

#### **Forgalombiztonsági és Ellenőrzési Osztály**

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.  
Telefon: 06-1-334-1964, 461-6500/244-69

Személyes ügyfélfogadás:  
1089 Budapest, Orczy út 34.  
Nyitva tartás: hétfőtől csütörtökig 8.00-15.00, pénteken 8.00-13.30 óráig,  
szombat, vasárnap zárva.

#### **Invest Bróker International Korlátolt Felelősségű Társaság**

Levelezési cím: 1089 Budapest, Orczy út 34.  
Telefon: 06-1-461-6500/24-460  
Nyitva tartás:  
hétfőtől csütörtökig 8.00-15.00 óráig.

#### **Generali-Providencia Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaság**

Budapest Központi Ügyfélszolgálat, 1132 Budapest, Váci út 36-38.  
Telefon: 06-40-200-250  
Ügyfélszolgálat nyitva tartása:  
hétfőtől szerdáig: 8:00-16:00-ig,  
csütörtök: 8:00-17:00-ig,  
péntek: 8:00-16:00-ig,  
szombat-vasárnap: zárva.

#### **Központi Jegy- és bérletpénztár**

Budapest VII., Akácfa utca 15.  
Telefon: 06-1-461-6500 / 11-128  
Nyitva tartás: hétfőtől péntekig 7:00-15:30 óráig szombat, vasárnap zárva

## **Pótdíjkezelési Osztály**

Levelezési cím: 1980 Budapest, Pf. 11.

potdijkezeles@bkv.hu

Telefon: 06-1-461-6500/11-140, 11-019, 11-513

Személyes ügyfélfogadás (Pótdíjkezelési iroda):

Budapest VII., Akácfa utca 22. („Pótdíjazási ügyek intézése” táblával jelölt helyiségben)

Nyitva tartás:

hétfőtől péntekig 6.00-20.00 óráig,

szombaton (szombati munkarend szerinti napokon) 8.00 – 13.45 óráig,

vasárnap zárva.

## **V. A menetjegyek és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos részletes szabályok**

A BKV Zrt. járataira előreváltott vonal- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal, arckép nélküli bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak, vagy ha a járművön a jegyváltás biztosított.

A díjtalan utazásra jogosultak körét minden esetben a kormányrendelet, a Díjszabás illetve egyéb jogszabály határozza meg.

Valamennyi jegyet, bérletet, bérletigazolványt és bérletszelvényt, vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor át kell adni az ellenőrzést végző személynek.

### **V.1. A BKV Zrt. járművein használatos jegyek, bérletek, bérletigazolványok típusai**

#### **V.1.1 Jegyek**

##### **Vonaljegy**

A vonaljegy autóbuszon, trolibuszon, villamoson és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, valamint a HÉV-en Budapest közigazgatási határáig érvényes átszállás és/vagy útmegszakítás, visszafelé utazás nélkül, nyomtatásos jegykezelővel történő érvényesítés esetén legfeljebb 60 percig. A metróhálózaton belül (ideértve a MFAV-ot is) 60 percig érvényes és átszállásra is jogosít. Az éjszakai (900-zal kezdődő vonalszámozású) járatokon legfeljebb 110 percig jogosít utazásra. A metrón, a MFAV-on és bizonyos HÉV állomásokon az utazás megkezdése előtt, a peronzár vonalon való áthaladás előtt kell kezelni, a többi közlekedési eszközön felszállás vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesíteni kell a jegykezelő készülékkel. Az érvényesített jegyet nem szabad másra átruházni, az utazás végéig, illetve a metró vagy HÉV állomás peronzár vonalának elhagyásáig meg kell őrizni.

##### **Helyszínen váltott vonaljegy**

A helyszínen váltott vonaljegy megegyezik a vonaljegygel, az alábbi eltérésekkel:

- a helyszínen váltott vonaljegy ára magasabb a vonaljegyénél,
- a beléptetést végző személyzettől, illetve a megjelölt járműveken a járművezetőtől is megváltható.

### **10 db-os gyűjtőjegy**

A 10 db-os gyűjtőjegy egy tömbje 10 db vonaljegy tartalmaz. A tömb vásárlás után szétbontható, a benne található jegyek külön is felhasználhatóak. A gyűjtőjegyek jegydarabonkénti árusítása tilos. Egy jegy az autóbusz, trolibusz, villamoson és a fogaskereken a vonal teljes hosszán, valamint a HÉV-en Budapest közigazgatási határáig érvényes átszállás és/vagy útmegszakítás, visszafelé utazás nélkül, nyomtatásos jegykezelővel történő érvényesítés esetén legfeljebb 60 percig. A metróhálózaton belül (ideértve az MFAV-ot is) 60 percig érvényes és átszállásra is jogosít. Az éjszakai (900-zal kezdődő vonalszámozású) járatokon 110 percig jogosít utazásra. A metró, az MFAV-on és bizonyos HÉV állomásokon az utazás megkezdése előtt, a peronzár vonalon való áthaladás előtt kell kezelni, a többi közlekedési eszközön felszállás vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesíteni kell a jegykezelő készülékkel. Az érvényesített jegyet nem szabad másra átruházni, az utazás végéig, illetve a metró vagy HÉV állomás peronzár vonalának elhagyásáig meg kell őrizni.

### **Átszállójegy**

Az egyszeres átszállójegy autóbusz, trolibusz, villamos, metró, MFAV-on és a fogaskereken a vonal teljes hosszán, valamint a HÉV-en Budapest közigazgatási határáig érvényes egy utazásra, egy átszállással, az utazás kezdőpontjától, illetve az átszállás helyétől távolodó irányban, nyomtatásos jegykezelővel történő érvényesítés esetén az első kezeléstől számított 90 percig (éjszakai járaton történt kezelésnél 110 percig), ezen belül a második kezeléstől számítva 60 percig. A jegyet minden felszálláskor (kivéve a metróhálózaton belül) kezelni kell, első alkalommal az egyik, második alkalommal a másik végén található számkockáknál. A metró, az MFAV-on és bizonyos HÉV állomásokon az utazás megkezdése előtt, a peronzár vonalon való áthaladás előtt kell kezelni, a többi közlekedési eszközön felszállás vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesíteni kell a jegykezelő készülékkel. Az érvényesített jegyet nem szabad másra átruházni, az utazás végéig, illetve a metró vagy HÉV állomás peronzár vonalának elhagyásáig meg kell őrizni.

A metróhálózaton belül (ideértve az MFAV-ot is) történő átszállásoknál a jegyet a fentiekől eltérően nem kell újra kezelni, továbbá, a metróhálózatba történő belépéstől számítva 60 percig jogosít utazásra. Ha a metróhálózatba való belépés második kezeléssel történt, akkor is 60 percig lehet vele utazni, függetlenül az átszállójegy 90, vagy 110 perces érvényességi idejétől.

Bélyegzős érvényesítés esetén éjszakai (900-zal kezdődő vonalszámozású) járatokon minden esetben 110 percig jogosít utazásra. Ha a második kezelés az éjszakai járatokra való felszálláskor történt, akkor bélyegzős jegykezelés esetén a jegy további 110 percig érvényes.

### **Metrószakaszjegy**

A metrószakaszjegy a metró és az MFAV-on érvényes az ezen vonalak közti átszállással együtt egy utazásra útmegszakítás és visszafelé utazás nélkül, az utazás kezdőpontjától távolodó irányban legfeljebb 3 megálló távolságra, a kezeléstől számított 30 percig. Az utazás megkezdése előtt, a peronzár vonalon való áthaladás előtt kell kezelni. Az érvényesített jegyet nem szabad másra átruházni, az utazás végéig, illetve a metró állomás peronzár vonalának elhagyásáig meg kell őrizni.

### **Környéki vonaljegy**

A környéki vonaljegy érvényesek a Budapest közigazgatási határát átlépő, vagy csak azon kívül közlekedő autóbuszjáratoknak a közigazgatási határon kívüli szakaszain, egy utazásra, átszállás és/vagy útmegszakítás, visszafelé utazás nélkül. Bélyegzős készülékkel történő érvényesítés esetén a kezeléstől számított 60 percig érvényesek. A jegyeket felszállás után azonnal érvényesíteni kell a jegykezelő készülékkel. Budapest-bérlettel Budapestről a környéki település irányában történő utazás esetén a környéki vonaljegy nem kell felszállás után azonnal kezelni, de az érvényesítésnek a közigazgatási határ átlépését megelőzően meg kell történni. Az érvényesített jegyet nem szabad másra átruházni, az utazás végéig meg kell őrizni.

A környéki vonaljegyek az alábbi távolságra válthatóak:

- A környéki 5 km-es vonaljegy érvényes a Budapesten kívül közlekedő bármely viszonylaton a külső végállomás és a Budapest határán belüli első megálló között Törökbálint kivételével.
- A környéki 10 km-es vonaljegy érvényes a Budapesten kívül közlekedő bármely viszonylaton a külső végállomás és a Budapest határán belüli első megálló között.

A környéki vonaljegyekre vonatkozó szakaszhatárok a Díjszabásban találhatóak. A környéki 5 km-es és a 10 km-es vonaljegyek kaphatóak 50%-os és 90%-os kedvezményű változatban is, melyeket azok válthatják, akik a közforgalmú személyszállítási kedvezményekről szóló kormányrendelet alapján erre jogosultak. A környéki vonaljegyek helyi közlekedésre nem vehetők igénybe!

### **Jegykezeléssel kapcsolatos kiegészítő szabályok**

Aki az előzőekben felsorolt jegyekkel utazik, annak minden egyes felszállásnál egy új jegyet kell érvényesítenie, kivétel ez alól a metróvonalak közti átszállás esete (itt nem kell jegyet kezelni), az átszállójegy használata (csak a második kezelés után kell új jegyszelvényt felhasználni) és a pótló járműre vagy arról a pótoltt viszonylat eredeti járművére történő átszállás.

Az előzőekben felsorolt jegyekkel, valamint a HÉV-jegyekkel az utazás nem szakítható meg. Nem tekinthető útmegszakításnak a fenti kivételek között említett, metróvonalak közötti átszállás, az egyszeres átszállójeggyel végzett átszállás. Ugyancsak nem útmegszakítás a menettérti HÉV-jegy esetében az oda- és visszautazás érvényességi időn belül akár különböző napokon történő megkezdése, valamint a HÉV-jegyek használatának leírásánál említett, a menetrend sajátosságaiból eredő kényszerű átszállás.

Speciális eset a forgalmi, műszaki, vagy egyéb okok miatti pótlás, a BKV Zrt. ez esetben is biztosítja az utazási lehetőséget. Tekintettel a pótlásra, a jegyek, bérletszelvények nem válthatók vissza. Ilyenkor az eredeti járatot pótló autóbusszokkal helyettesítik, amelynek következtében az utas az eredeti viszonylatról a pótló járatra, vagy arról az eredeti viszonylatra átszállni kényszerül (teljes vonal pótlása esetén értelemszerűen nem merül fel az útmegszakítás kérdése). Ezek az esetek a jegyek használatának szempontjából nem minősülnek átszállásnak, vagy útmegszakításnak.

Így, ha az előzőekben felsorolt jegyekkel pótló járműre kell átszállni (például járatkimaradás, műszaki hiba, vágányzár, stb. esetén), a már kezelt jeggyel lehet tovább utazni, de a jegyet a másik (pótló) jármű jegykezelő készülékén is érvényesíteni kell a jegy számkocka nélküli végén. Olyan esetekben, amikor egy viszonylat közbülső részét kell pótolni, a második átszállás (az eredeti járatra történő visszaszállás) után a már kétszer kezelt jegyet nem lehet ismételtelen kezelni, így a két végén kezelt jegy érvényesnek tekintendő. Az átszállójegyet ilyen esetben nem kell újra kezelni, mivel mindkét végén számkockával rendelkezik.

Azon kivételes és speciális esetekben, amikor egy vonal(szakasz) kiesésekor a pótlás nem terjed ki az érintett szakasz teljes hosszára, akkor a nem pótoltt résszel párhuzamos menetrendszerű járataink pótló járatnak számítanak, de kizárólag a pótoltt szakasznak megfelelő útvonalon. Az előzőekben felsorolt jegyek kezelésére ilyenkor is az előző bekezdésben ismertetett eljárást kell alkalmazni.

### **Budapest 24 órás jegy**

A Budapest 24 órás jegy villamoson, trolibuszon, metróon, MFAV-on és a fogaskerekűn, a vonal teljes hosszán, a HÉV-en Budapest közigazgatási határáig, autóbusszon a Budapest határán kívüli első megállóig, valamint a MÁV-Start Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: MÁV-Start Zrt.) meghatározott vonatain és a VOLÁNBUSZ Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: Volánbusz Zrt.) kijelölt elővárosi járatain Budapest határáig érvényes, a vásárláskor feltüntetett időponttól 24 órán át korlátlan számú felszállásra úgy, hogy az érvényesség idején belül megkezdett utazás annak lejárta után még befejezhető.

### **Budapest 72 órás jegy**

A Budapest 72 órás jegy villamoson, trolibuszon, metrón, MFAV-on és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, a HÉV-en Budapest közigazgatási határáig, autóbuszon a Budapest határán kívüli első megállóig, valamint a MÁV-Start Zrt. meghatározott vonatain és a Volánbusz Zrt. kijelölt elővárosi járatain Budapest határáig érvényes a vásárláskor feltüntetett időponttól 72 órán át korlátlan számú felszállásra úgy, hogy az érvényesség idején belül megkezdett utazás annak lejárta után még befejezhető.

### **Budapest-hetijegy**

A Budapest-hetijegy villamoson, trolibuszon, metrón, MFAV-on és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, a HÉV-en Budapest közigazgatási határáig, autóbuszon a Budapest határán kívüli első megállóig, valamint a MÁV-Start Zrt. meghatározott vonatain és a Volánbusz Zrt. kijelölt elővárosi járatain Budapest határáig érvényes összesen 7 napig a megjelölt kezdőnapon 0 órától a megjelölt utolsó napon 24 óráig korlátlan számú felszállásra. Át nem ruházható, az utazás megkezdése előtt a tulajdonos köteles nevét a jegyen nyomtatott betűkkel feltüntetni.

### **Családi jegy**

A családi jegy autóbuszon, trolibuszon, villamoson, metrón, MFAV-on és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, valamint a HÉV-en Budapest közigazgatási határáig érvényes a vásárláskor megjelölt időponttól 48 órán át korlátlan számú felszállásra úgy, hogy az érvényesség idején belül megkezdett utazás annak lejárta után még befejezhető. A családi jegyet 1 vagy 2 felnőtt (18 éven felüli személy), legalább 1, de legfeljebb 7 (legfeljebb 14 éves) gyermekkel együtt, egy kocsiban történő utazásnál veheti igénybe. A tanulók 14 éves korig, érvényes diákigazolvánnyal, külföldi diákok ennek hiányában útlevéllel használhatják. Iskolás kor alatti gyermekeknél igazolás nem szükséges.

### **Kedvezményes csoportos tanulójeget**

A kedvezményes csoportos tanulójeget autóbuszon, trolibuszon, villamoson, metrón, MFAV-on és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, valamint a HÉV-en Budapest közigazgatási határáig érvényes a feltüntetett kezdő időponttól 24 órán át korlátlan számú felszállásra. A jegyet magyarországi székhelyű iskola rendelheti meg legalább 10, legfeljebb 40 fő általános, vagy középiskolás tanulója (illetve az iskolánál vendégségben lévő, akár külföldi tanulók) és legfeljebb 2 fő kísérő részére, egy kocsiban együtt történő utazásra. A tanulóknak rendelkezniük kell érvényes diákigazolvánnyal, melyet ellenőrzéskor fel kell mutatni. A kedvezményes csoportos tanulójeget az iskola kétpéldányos írásos megrendelője alapján a BKV Zrt. kijelölt bérletpénztáraiban veheti át.

A megrendelés részletes szabályai a BKV Zrt. honlapján ([www.bkv.hu](http://www.bkv.hu)) találhatóak meg.

Abban az esetben, ha valamilyen oknál fogva az igénybe vevő diákok diákigazolványa nincs meg (elveszett, vagy még nem került kiadásra), a tanintézet igazgatója a diák tanuló státuszát igazolhatja, mellyel együtt kell ellenőrzéskor a kedvezményes csoportos tanulójeget felmutatni.

### **Budapest Kártya**

A Budapest Kártya a Budapesti Turisztikai Szolgáltató Központ Nonprofit Korlátolt Felelősségű Társaság terméke, tulajdonosát és egy legfeljebb 14 éves gyermeket a BKV Zrt. járatainak használatára jogosítja. Trolibuszon, villamoson, metrón, MFAV-on és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, HÉV-en Budapest közigazgatási határáig, autóbuszon a Budapest közigazgatási határán kívüli első megállóig érvényes a megjelölt időponttól 24, 48 vagy 72 órán keresztül (változattól függően) korlátlan számú felszállásra. Junior típusú kártya (48 óra) esetében a tulajdonosnak 10-18 éves kor közöttinek kell lennie. A kártyát használat előtt alá kell írni.

## **Rendezvényhez kapcsolódó jegyek**

A Rendezvényhez kapcsolódó jegyek különféle rendezvények (pl. színházi előadás, koncert, kiállítás, vásár, sportesemény, konferencia, kongresszus, stb.) belépőjegyeihez (részvételi kártyáihoz, kitűzőihez, stb.) vásárolhatók. Az utasok a belépőjeggyel együtt vásárolhatják meg az adott rendezvényeket szervezőktől, illetve a jegyirodáktól. A rendezvényhez kapcsolódó jegyek kétféle változata van:

- Eseti rendezvényhez kapcsolódó jegy: a néhány órát meg nem haladó időtartamú rendezvényhez kapcsolódó jegy a rendezvény kezdő időpontját megelőző és végét követő 2 órán át jogosít utazásra.
- Időszaki (napijegy alapú) rendezvényhez kapcsolódó jegy: az egész napos vagy többnapos rendezvényekre, naptári napokra váltható rendezvényhez kapcsolódó jegyek 1-től 10 napig terjedő időtartamra érvényesek, naponta 0 órától 24 óráig. A többnapos rendezvényhez kapcsolódó jegy esetében az érvényesség napjainak egymást követő, összefüggő időszakot kell lefedniük.

A rendezvényhez kapcsolódó jegyeknek az adott rendezvény belépőjegyén kell felragasztott vagy nyomtatott formában szerepelni. A belépőjegyek tartalmaznia kell a rendezvény kezdő és befejező dátumát, illetve időpontját. Az utasok az adott rendezvényre érvényes és a rendezvényhez kapcsolódó jeggyel ellátott belépőjegy felmutatásával vehetik igénybe a BKV Zrt. valamennyi járatát a vonalak teljes hosszán, HÉV-en pedig a közigazgatási határon belül.

A rendezvényhez kapcsolódó jegyszervezők, jegyirodák, stb. részére történő értékesítése csak legalább 50 db rendezvényhez kapcsolódó jegy egyidejű megrendelése esetén lehetséges.

## **Kiegészítő HÉV-menetjegy**

A HÉV-en Budapest közigazgatási határán kívül helyközi (távolsági) tarifarendszer van érvényben. A vonal-, átszálló-, gyűjtő- és helyszínen váltott vonaljegy, valamint a Budapest-bérletek – kivéve az éves összvonalas Budapest-bérletet – csak a közigazgatási határon belüli szakaszon érvényesek utazásra. A kiegészítő HÉV-menetjegyeket és HÉV-bérleteket a HÉV pénztáraknál kell megváltani, mindkettő esetében lehetőség van elővételre (jegyeknél az érvényesség kezdete előtt legfeljebb 30 nappal). Elővételnél az érvényesség kezdőnapjaként az utas kérésének megfelelő napot tüntetik fel. A járművekre felszállni – néhány, a következőkben ismertetett kivételtől eltekintve – csak érvényes bérlettel vagy utazásra jogosító jeggyel, okmánnyal szabad.

Kiegészítő HÉV-menetjegyet a távolságnak megfelelően kell váltani a Budapest közigazgatási határán kívüli utazáshoz, a közigazgatási határon belüli szakaszra pedig felhasználhatóak a Budapesten belül érvényes jegyek és bérletek (az ezen pontban fent felsorolt jegyfajták a metrószakaszjegy és a környéki vonaljegy kivételével, illetve a Budapest bérletek bármelyike). Amennyiben a Budapesten belüli szakaszra nem rendelkezik az utas érvényes jeggyel, illetve bérlettel, a pénztárak a budapesti vonalszakaszra vonaljegy adnak ki és az utazás idejének megfelelően lebélyegzik, s azok a feltüntetett napon érvényesek egyszeri utazásra. A budapesti vonalszakaszra nem váltható menettérti jegy.

Ha az utas nem rendelkezik Budapesten kívüli szakaszra érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnyal és a felszállás helyén nem működik pénztár vagy az zárva van:

- Budapesten kívülre történő utazás, budapesti felszállás esetén:  
A kiegészítő HÉV-menetjegy a HÉV-en az első jegyvizsgálat alkalmával a jegyvizsgálónál is megváltható, megnevezve a felszállás helyét. Budapesten belüli szakaszra érvényes jeggyel vagy bérlettel ebben az esetben is rendelkeznie kell utasnak.
- Budapestre történő utazás, Budapesten kívüli felszállás esetén:  
Az első jegyvizsgálat alkalmával váltható jegy (a Budapesten belüli szakaszra érvényes viteldíjat is beleértve), megnevezve a felszállás helyét.

A kiegészítő HÉV-menetjegy a feltüntetett napon útmegszakítás nélküli egyszeri utazásra érvényes. Menettérti jegyet az oda útra érvényes jegy felmutatásával együtt az érvényesség kezdőnapját követő 3. napon 24 óráig lehet utazásra felhasználni. A tanulók és a jegy- illetve bérletkedvezményre jogosultak HÉV-menetjegye és bérlete csak a kedvezményre jogosító igazolvánnyal, igazolással együtt érvényes, amit ellenőrzéskor át kell adni. A pénztáros a kedvezmény jogosságát nem vizsgálja, de a korlátozott számban igénybe vehető kedvezmények felhasználását a kedvezményre jogosító igazolványba, utalványba, stb. bejegyzzi (pl. nyugdíjasok utazási utalványa alapján váltott kedvezményes menetjegy esetében).

A HÉV-menetjegyek és a HÉV-en kezelt vonaljegyek érvényesek a következő vonatra történő átszállásra, ha az utas olyan vonattal utazik, ami

- a felszállási helyénél megállt, de a célállomásánál menetrend szerint megállás nélkül áthalad,
- az adott HÉV vonalon adott viszonylatban történő utazást az esetek többségében közvetlen vonattal, de egyes vonatoknál csak átszállással biztosítjuk.

Azon kiegészítő HÉV-menetjegyek esetében, amelyek értéke meghaladja a kezelési díj mértékét, az érvényesség kezdete előtt lehetőség van visszaváltásra.

Egy diákigazolvánnyal egy útra vagy oda-vissza útra csak egy kedvezményes jegy váltható.

### **Jegyek pótlása**

A megvásárolt jegyeket elvesztésük esetén (ideértve megsemmisülést és eltulajdonítást is) a BKV Zrt. nem pótolja.

### **V.1.2 Bérletek**

Az arckép nélküli bérlet kivételével a bérletek csak a bérletigazolvány és az adott időszakra érvényes bérletszelvény együttes használatával jogosítanak utazásra. A teljes árú bérletekhez általános bérletigazolványt, vagy a Volánbusz Zrt. által kiállított VOLÁN-BKSZ igazolványt, a nyugdíjasok és mozgáskorlátozottak által váltható bérletekhez nyugdíjas-bérletigazolványt, a kisgyerekeseknek szóló bérlethez kisgyerekes bérletigazolványt kell kiváltani a pénztárakban a Díjszabásban meghatározott bérletigazolvány-kiállítási díj ellenében. A tanulóknak az érvényes diákigazolványuk mellett kell elhelyezniük a tanuló bérletszelvényt.

A bérletszelvényre az első utazás megkezdése előtt a tulajdonosnak tintával, olvashatóan rá kell írnia a bérletigazolvány, illetve tanulók esetében a diákigazolvány számát. Enélkül a bérlet nem jogosít utazásra. A hibás, elrontott sorszámot javítani nem szabad, a bérletszelvényt a BKV Zrt. pénztáraiban a Díjszabásban meghatározott kezelési díj ellenében ki kell cseréltetni.

### **Budapest-bérlet**

Valamennyi Budapest-bérlet érvényes trolibuszon, villamoson, metrón, MFAV-on és a fogaskerekűn a vonal teljes hosszán, valamint autóbuszon a Budapest közigazgatási határán kívüli első megállóig, a HÉV-en, valamint a MÁV-Start Zrt. meghatározott vonatain és a Volánbusz Zrt. kijelölt elővárosi járatain Budapest közigazgatási határán belüli utolsó megállóig. A Budapest-bérlettel (kivéve az éves összvonalas Budapest-bérletet) utazóknak a környéki autóbuszok Budapest közigazgatási határán kívüli szakaszára egy vonal-, helyszínen váltott vonal-, gyűjtő-, átszálló- vagy környéki vonaljegyket kell érvényesíteniük vagy környéki bérlettel kell rendelkezniük. Az éves összvonalas Budapest-bérlet a fentieken túl a BKV Zrt. környéki autóbuszain és a HÉV-en a vonalak teljes hosszán jogosít utazásra.

A Budapest-bérletek a kedvezményes éves, éves összvonalas, arckép nélküli éves és szemeszterre szóló bérletek kivételével tetszőleges kezdőnappal, az alábbi alváltozatokban válthatóak:

- A kétheti bérlet a feltüntetett nap 0 órájától az azt követő tizenharmadik nap 24 órájáig érvényes.
- A havi bérletek érvénytartama egy hónap. A jelölt kezdőnapon 0 órától a következő hónap kezdőnappal megegyező napot megelőző napon 24 óráig használhatóak (pl. a hónap 10-étől váltott bérletszelvény a következő hónap 9-én 24 óráig érvényes), a hónap 1-jei kezdőnap esetén a hónap utolsó napjáig érvényesek.
- A negyedéves bérletek a váltás napjától számított 100 napig érvényesek.
- A havi árral rendelkező éves bérletek az év első napjától a következő év január 5-én 24 óráig érvényesek. Év közben is megvásárolhatóak, ekkor az évből hátralévő hónapokon kívül a megkezdett hónapra jutó árat is meg kell fizetni, visszaváltáskor csak a meg nem kezdett hónapokra jutó árat térítjük vissza. A visszaváltást a Díjszabásban meghatározott kezelési díj ellenében végezzük.
- A teljes évre megvásárolható kedvezményes éves bérletek, az éves összvonalas bérlet és az arckép nélküli éves bérlet vissza nem válthatóak, az év első napjától a következő év január 5-én 24 óráig érvényesek.
- A szemeszterre szóló Budapest-bérlet a tanév első, vagy második félévére váltható, érvényessége ennek megfelelően szeptember 1-jén 0 órától a következő év január 31-én 24 óráig, illetve február 1-jén 0 órától június 30-án 24 óráig tart.

A Budapest-bérletek teljes árú, tanuló és nyugdíjas változatban kaphatóak, kivéve a kétheti, az éves összvonalas és az arckép nélküli bérleteket (csak teljes árú változatok léteznek), valamint a csak tanulók által váltható szemeszterre szóló bérletet. A tanuló és nyugdíjas bérleteket a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet alapján erre jogosultak használhatják.

Az arcképnélküli éves Budapest-bérlet felmutatóra szól és átruházható. A bérletet csak állami vagy önkormányzati költségvetési szervek, ezen költségvetési szervek kizárólagos vagy többségi tulajdonában lévő gazdasági társaságok, valamint kizárólagos vagy többségi állami, illetve önkormányzati tulajdonban lévő gazdasági társaságok vásárolhatják. A vásárlás előzetes írásos megrendelés alapján történhet, amelyben a megrendelőnek a fenti vásárlási jogosultságról nyilatkoznia kell.

### **Kisgyerekeseknek szóló havi Budapest-bérlet**

A kisgyerekeseknek szóló havi bérlet igénybevételére jogosult a lakcímet igazoló hatósági igazolvány szerint budapesti lakcímmel rendelkező személy, aki gyermekgondozási segély (GYES) vagy gyermeknevelési támogatás (GYET) folyósításában részesül.

- A kisgyerekeseknek szóló bérletre való jogosultságot a fenti juttatásokról a kifizetőhelytől kapott eredeti igazolás vagy megállapító határozat bemutatásával lehet igazolni, amely nem lehet 6 hónapnál régebbi. Ennek alapján a jogosultak számára „kisgyerekes” bérletigazolványt állítanak ki, amelynek érvényessége egy évig, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig, vagy, ha az ideiglenes lakcímnél közelebbi érvényességi idő szerepel, akkor ennek végéig tart. Az igazolvány a lejáratkor a jogosultág fennállása esetén meghosszabbítható, amelyhez a jogosultság ismételt igazolása szükséges. A meghosszabbított érvényesség is legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig terjedhet. A kisgyerekes bérletigazolvány lejáratát után, ha az abban használt kisgyerekes bérletszelvény érvényességének kezdőnapja a bérletigazolvány lejárat dátumánál régebbi vagy legfeljebb azzal azonos, a bérlet érvényességének végéig még jogszerűen használható.

### **Mozgáskorlátozottaknak szóló havi Budapest-bérlet**

A mozgáskorlátozottaknak szóló havi bérlet igénybevételére jogosult a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló rendeletben meghatározott mozgáskorlátozott személy, akinek a rendelet melléklete szerint kiadott orvosi szakvéleményben a közlekedőképességi minősítése legalább 7 pont és állapota a szakvéleményben véglegesnek minősített.

### **Környéki autóbuszbérlet**

A környéki autóbuszbérlet három területi érvényességgel kapható:

- A környéki 5 km-es bérlet érvényes a bérletszelvényen feltüntetett település és Budapest között a Budapesten belüli első megállóig a BKV Zrt. autóbuszjárataira. Környéki 5 km-es bérlet Törökbálintra nem váltható.
- A környéki 10 km-es bérlet érvényes a BKV Zrt. autóbuszjárataira Törökbálint és Budaörs településeken és ezek felől a Budapesten belüli első megállóig.
- A környéki helyi bérlet a bérletszelvényen feltüntetett település határán belül érvényes.

A környéki 5 km-es és 10 km-es bérletek teljes árú és kedvezményes változatban, a környéki helyi bérletek teljes árú, tanuló és nyugdíjas változatban válthatóak. A környéki tanuló és nyugdíjas, valamint a környéki 5 és 10 km-es kedvezményes bérleteket a közforgalmú személyszállítási kedvezményekről szóló kormányrendelet alapján erre jogosultak használhatják. A környéki bérletekre vonatkozó szakaszhatárokat a Díjszabás tartalmazza.

### **HÉV-bérletek**

A HÉV-bérletek csak Budapest közigazgatási határán kívüli vonalszakaszra érvényesek a havi bérletszelvényen feltüntetett két állomás vagy megállóhely között. Tanulók esetében a kedvezményes bérlet a közigazgatási határon kívüli szakaszon csak a diákigazolványban feltüntetett lakóhely (tartózkodási hely) és az oktatási intézmény vagy a gyakorlati foglalkozás közötti utazásra vehető igénybe. Ha a gyakorlati foglalkozás helyszíne az oktatási intézmény székhelyével nem azonos, a bérletkedvezmény az iskola által kiadott igazolás alapján vehető igénybe erre a viszonylatra. Ha a jogosultság viszonylata az oktatás helyének ideiglenes változása miatt a diákigazolványból nem állapítható meg, azt a tanuló, hallgató az oktatási intézmény által kiadott, az ideiglenes változás időtartamára érvényes külön igazolással pótolhatja. A bérleteket és a diákigazolványt ellenőrzéskor át kell adni.

- Budapesten kívülre történő utazás, budapesti felszállás esetén:  
Aki csak Budapesten belül érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnyal rendelkezik, annak a közigazgatási határon kívüli szakaszra távolságarányosan menetjegyet kell váltania a HÉV pénztárnál, ha pedig a felszállás helyén nem működik pénztár vagy az zárva van, akkor a HÉV-en az első jegyvizsgálat alkalmával a jegyvizsgálónál, megnevezve a felszállás helyét.
- Budapestre történő utazás, Budapesten kívüli felszállás esetén:  
Aki Budapest közigazgatási határán belülről utazik, ha nem rendelkezik Budapesten belül érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnyal, annak a Budapesten belüli szakaszra is meg kell váltania a jegyet vagy bérletet. Ha az utas olyan helyen száll fel, ahol nem működik pénztár vagy az zárva van, az első jegyvizsgálat alkalmával válthat jegyet (a Budapesten belüli szakaszra érvényes viteldíjat is beleértve), megnevezve a felszállás helyét.
- A gödöllői/csömöri vonalon kivételt képez a Budapestről Kistarcsa, kórház megállóhelyre és visszafelé történő utazás: a budapesti szakaszon érvényes jegyek és bérletek Kistarcsa, kórházig érvényesek, ha azokat az utas elővételben megváltotta. Minden más viszonylatban Ilonatelep a díjszabási határ, a Díjszabásban foglaltaknak megfelelően.

A HÉV járművein, a jegyvizsgálóknál bérletszelvény nem váltható.

Azokon a HÉV-állomásokon és megállóhelyeken, ahol peronzár-vonal van felfestve és a jegykezelés biztosított, a peronzár vonallal megjelölt területre csak érvényesített jeggyel vagy bérlettel lehet belépni. Ha a felszállás helyén peronzár vonal nincs felfestve, vagy a vonaljegy kezelése a peronzár-vonalnál nem biztosított, a jegyet felszállás vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesíteni (kezelni) kell a jegykezelő készülékkel. (A készülékkel történő jegykezelés a Budapesten belül érvényes, egyszeri utazásra jogosító jegyekre vonatkozik.)

### **Kerékpárberlet**

A kerékpárberlet kerékpár szállítására a BKV Zrt. összes, piktogrammal jelzett, arra alkalmas járművén jogosít. Amennyiben az utas bérlete valamely viszonylatra nem érvényes, csak saját maga számára kell a megfelelő jegyet, vagy bérletet megváltania. A kerékpárberletnek havi változata van, s matrica formájában ragasztják fel az utas bérletszelvényére. Kedvezményes éves, szemeszterre szóló, negyedéves, havi és HÉV-bérletekhez váltható. Több havi érvényességű bérletszelvény esetén a már letelt hónapok számával csökkentett darabszámú matrica kerül felragasztásra – kizárólag a kedvezményes éves bérleteknél lehetséges kiválasztani, hogy mely hónapokra vásárol az utas kerékpárberletet. Csak az utas bérletszelvényével együtt váltható vissza, föltéve, hogy arra fennállnak a visszaváltás feltételei (Üzletszabályzat V.2.3. pont). Aki egyébként ingyenes utazásra jogosult, annak részére a kerékpárberletet egy erre a célra rendszeresített űrlapra ragaszthatják fel, megjelölve az érvényességet. A lapon a díjmentességre jogosító igazolvány sorszámát fel kell tüntetni, a kerékpárberlet csak azzal együtt érvényes, azzal csak jogos tulajdonosa utazhat. Az űrlapot kerékpárberletet értékesítő pénztáraink díjmentesen adják ki.

### **Bérletek pótlása**

A megvásárolt bérleteket elvesztésük esetén (ideértve megsemmisülést és eltulajdonítást is) a BKV Zrt. nem pótolja.

### **V.1.3 Bérletigazolványok**

A BKV Zrt. bérletpénztárosai a bérletigazolványok kiállításánál a Fővárosi Közgyűlésnek a BKV Zrt. viteldíjait és azok alkalmazási feltételeit megállapító, mindenkor hatályos önkormányzati rendelete, illetve a kedvezmények nyújtására vonatkozó hatályos kormányrendelet alapján járnak el. A BKV Zrt. bérletei – kivéve az arckép nélküli bérleteket – BKV bérletigazolvánnyal (általános, nyugdíjas, kisgyerekes) vagy diákigazolvánnyal, illetve a Volán-BKSZ bérletigazolvánnyal együtt érvényesek.

Valamennyi bérletigazolvány kiváltásához egy darab 1 évnél nem régebbi, sima háttérű - más célra még nem használt -, 3,5 x 4,5 cm-es, jó minőségű igazolványkép szükséges, mely készülhet nyomtatóval is fotópapírra. A képen más személy(ek) vagy tárgy(ak) nem lehet(nek). A bérletszelvényekre a bérletigazolvány vagy diákigazolvány sorszámát kötelező ráírni.

A tulajdonos külső megjelenésében történt jelentős változás esetén javasolt a bérletigazolványt kicserélni (a mindenkori kezelési díj ellenében). Amennyiben olyan módon megrongálódott a bérletigazolvány, hogy utazásra nem használható, mert a tulajdonosa nem felismerhető, illetve az érvényessége nem állapítható meg, új bérletigazolványt kell készíttetni.

A bérletigazolványok kiállításának díját a Díjszabás határozza meg.

### **Általános bérletigazolvány**

Az általános bérletigazolványoknál az érvényességi idő 10 év.

Kutya szállításához általános bérletigazolványt kell kiállítani, de a fénykép helyére az "EB" feliratot kell tollal írni.

## Nyugdíjas bérletigazolvány

A bérletigazolvány érvényességi ideje mindenkor a bemutatott igazolás függvénye, de legfeljebb 10 év.

- Az érvényességi idő "Nyugdíjasok utazási utalványa" bemutatása esetén az utalvány érvényességének határidejéig (a tárgyévét követő március 31-éig) terjed. Utazási utalvány bemutatása esetén a határidő lejártá után az érvényességet ismételtlen igazolni kell és a nyugdíjas bérletigazolványt meg kell hosszabbítani.
- "Igazolás" bemutatása esetén az abban foglaltaknak megfelelő időtartamra állítható ki.
- A „nyugdíjas határozat” bemutatása esetén a pénztáros annak tartalma alapján érvényesíti a bérletigazolványt. (Ezt a határozatot a BKV Zrt. pénztárosai nem kérhetik, de az utas önként bemutathatja, ha az számára előnyös.)

A nyugdíjasnak a Nyugdíjfolyósító Igazgatóság (a továbbiakban: NYUFIG) igazolást, vagy a "Nyugdíjasok utazási utalványa"-t csak a pénztárnál a BKV Zrt. bérletigazolvány kiváltásakor, vagy annak érvényesítésekor kell bemutatni. A jegyellenőr a nyugdíjas BKV Zrt. bérletigazolvány és a bérletszelvény együttes érvényességét ellenőrzi.

A kormányrendelet és a fogyasztói árkiegészítésről szóló törvény által meghatározott kedvezmény alapján nyugdíjas bérlet használatára az alábbiak jogosultak:

- a.) a 65. életévét be nem töltött saját jogú nyugellátásban, illetve azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesülő személy, hozzátartozói nyugellátásban (özvegyi nyugdíjban, árvaellátásban, szülői nyugdíjban, baleseti hozzátartozói nyugellátásban), az özvegyi járadékban, növelt összegű özvegyi járadékban, rendszeres szociális járadékban, átmeneti járadékban, rokkantsági járadékban (ha nyugdíjasok utazási utalványával rendelkezik), nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesülő személy.
- b.) külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban;
- c.) nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy;
- d.) gyám és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy

Az a-c.) pontban meghatározott, kedvezményre jogosult személy az őt megillető kedvezményt házastársával (élettársával) megoszthatja, ha házastársa (élettársa) az öregségi nyugdíjkorhatárt már elérte. A jogosultságot a nyugdíjas, illetve rokkantsági járadékos igazolásának és a házastárs (élettárs) személyi igazolványának felmutatásával igazolja.

A d.) pontban szereplő személyek pedig életkortól függetlenül megosztva használhatják az erre jogosult hatóság által kiállított GY, GYÁM és GO utazási utalványokat, így nyugdíjas bérletigazolványt a gyám és gyámolt személy, a gondnok és gondnokolt személy egyaránt kiválthat.

Az a-d.) pontokban megjelölt személyek jogosultságukat a nyugdíjat, illetve a járadékot folyósító szerv által kiadott igazolás (pl.: Nyugdíjasok utazási utalványa) bemutatásával igazolják.

A külföldről hazatelepült magyar állampolgárnak, aki külföldről részesül nyugellátásban, ezt a tényt a kormányrendelet alapján a NYUFIG-nál kell igazolnia:

A NYUFIG kiadja az utazási utalványt, ami alapján a nyugdíjas bérletigazolvány kiállítható.

- e.) az a személy, aki az aktív korúak ellátására - ami lehet "rendszeres szociális segély" vagy "rendelkezésre állási támogatás", "bérpótló juttatás" - jogosult, ha munkaviszonyban nem áll, a jegyző igazolása szerint;
- f.) a rokkantsági járadékos (ha nyugdíjasok utazási utalványával nem rendelkezik), ha ezt a lakóhelye szerint illetékes jegyző igazolja.

## **Kisgyerekes bérletigazolvány**

A lakcímet igazoló hatósági igazolvány szerint az a budapesti lakcímmel rendelkező személy jogosult a használatára, aki gyermekgondozási segély (GYES) vagy gyermeknevelési támogatás (GYET) folyósításában részesül.

Budapesti lakcímnak az alábbiak tekinthetők:

- Budapesti állandó lakhely
- Budapesti tartózkodási hely ("ideiglenes lakcím")
- Lakcímként csak "Budapest" szerepel, vagy feltüntetésre kerül valamely kerület száma is (például kisgyerekekkel anyaothonban lakók esetében), de konkrét utca és házszám nélkül.

A kisgyerekes bérletre való jogosultságot (budapesti lakcím mellett) a juttatásokról a kifizetőhelytől kapott eredeti igazolás vagy megállapító határozat bemutatásával lehet igazolni. A bemutatott határozat, vagy igazolás nem lehet régebbi 6 hónapnál.

A "kisgyerekes" bérletigazolványt érvényessége egy évig, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamáig, vagy (ha a tartózkodási hely bejegyzése időkorláthoz van kötve) a tartózkodási hely bejegyzésénél szereplő időpontig tart. A felsorolt 3 határidő közül a legrövidebb kerül figyelembe vételre.

A GYES, vagy a GYET folyósítását megállapító határozatból a bérletigazolvány érvényességi idejének megállapításakor az alábbiakat kell figyelembe venni:

- Alapesetben a GYES a gyermek 3. életévének betöltéséig jár. Az ellátás megállapításakor nem lehet egy olyan konkrét időpontot megjelölni, ameddig az ellátás minden körülmények között folyósításra kerül. A kisgyerekes bérletre a jogosultság határidejét a gyermek születési dátumából kell meghatározni, mely adat a megállapító határozatban szerepel. A születési dátumhoz 3 évet hozzáadva és 1 napot levonva adódik az igazolvány érvényesítésének legkésőbbi időpontja. (Például egy 2006. április 20-án született gyermek után 2009. április 19-ét kell figyelembe venni.)
- Ikergyermekes esetén a tankötelessé válás évének a végéig állapítható meg a jogosultság. Például, ha 2009-ben válnak tankötelessé a gyermekek, akkor 2009. december 31-ig. (A gyermek az iskolába lépéshez szükséges fejlettséget legkorábban abban a naptári évben érheti el, amelyben a hatodik életévét május 31-ig betölti, legkésőbb pedig abban a naptári évben, amelyben a nyolcadik életévét augusztus 31. után tölti be.)
- Tartósan beteg, illetve súlyosan fogyatékos gyermek esetében a gyermek 10. életévének betöltéséig jár a GYES. Ha a megállapító határozat tartalmazza a betegséget, illetve fogyatékossgot, akkor ez a határidő az irányadó.
- A gyermeknevelési támogatásra (GYET) a jogosultság három vagy több kiskorú gyermek esetében állapítható meg, a támogatás a legfiatalabb gyermek 3. életévének betöltésétől 8. életévének betöltéséig jár.

A kifizetőhely által kiadott igazolások jellemzően már tartalmazzák a folyósítás várható határidejét, így ha határozat helyett ezt mutatják be, akkor az ebben szereplő dátum az irányadó.

Az igazolvány a lejáratkor a jogosultság fennállása esetén meghosszabbítható, amelyhez a jogosultság ismételt igazolása szükséges.

## **Nyugdíjas bérletigazolvány mozgáskorlátozottaknak**

Használatára jogosult a súlyos mozgáskorlátozott személyek közlekedési kedvezményeiről szóló rendeletben meghatározott mozgáskorlátozott személy, akinek a rendelet melléklete szerint kiadott orvosi szakvéleményben a közlekedőképességi minősítése legalább 7 pont és állapota a szakvéleményben véglegesnek minősített. Az ilyen igazolást bemutató személy részére nyugdíjas bérletigazolvány kerül kiállításra, melyre egy megkülönböztető BK feliratú bélyegzőlenyomat kerül.

## **Diákigazolvány és kedvezményes tanuló bérletszelvény használata**

Kedvezményes tanuló bérlet igénybevételére jogosult: a kormányrendelet és a fogyasztói árkiegészítésről szóló törvény által meghatározott kedvezmény alapján

- a. az oktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanulója, hallgatója, ha érvényes állandó, vagy ideiglenes diákigazolvánnyal rendelkezik.

A tanuló bérletkedvezmény a diákigazolvány érvényességi ideje alatt, de legkésőbb

- tanévre, illetve a tanév II. félévére érvényesített diákigazolványnál a tárgyév\_októberi,
- a tanév I. félévére érvényesített diákigazolványnál a tárgyév márciusi kezdőnappal rendelkező havi bérlet érvényességi idejének lejártáig vehető igénybe. A jogosult személy a bérletszelvényre a diákigazolvány számát köteles rávezetni.

A Kormányrendelet alapján a közoktatásról szóló törvényben meghatározottak szerinti tanköteles kor felső határát be nem töltött tanulók diákigazolványa érvényesítő matrica nélkül is érvényes azon tanévet követő év október 31. napjáig, amelyben a tanuló a tanköteles kor felső határát betölti. A tanköteles kor megállapítására a diákigazolványon szereplő születési dátum szolgál.

Az ideiglenes diákigazolványra érvényesítő matrica nem kell. A "Személyi lap" kiállításának napjától számított 60 napig érvényes. A Kormányrendelet az ideiglenes igazolványok tekintetében lehetővé teszi az érvényesség meghosszabbítását, legfeljebb kétszer 60 napra.

- b. A Kormányrendelet szerint a szomszédos állam alap-, közép- és felsőfokú oktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanulója, hallgatója, ha jogosultságát a "Magyar igazolvány" illetve a "Magyar hozzátartozói igazolvány" mellékletében vagy pótfüzetében beragasztott érvényesítő matricával igazolja. A kedvezmény az érvényesítő matrica szerinti érvényességi időtartam alatt a tanév befejezését követő október 31-éig vehető igénybe.

A kedvezményre jogosult személy a bérletszelvényre a "Magyar igazolvány" vagy a "Magyar hozzátartozói igazolvány" számát köteles rávezetni. Ezek az igazolványok közokiratnak minősülnek, ezért bevonni, elkobozni tilos.

- c. Az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki olyan alap-, közép-, illetve felsőfokú oktatási intézmény nappali oktatás munkarendje vagy esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanulója, illetve hallgatója, amely az Európai Unió tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban, illetve olyan államban működik, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján a szabad mozgás és tartózkodás joga tekintetében az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez.

A c.) pontban meghatározott személyek jogosultságukat az érintett államokban kibocsátott diákigazolvánnyal, nemzetközi diákigazolvánnyal, 16 éven aluli külföldi gyermekek esetében útlevéllel vagy személyi igazolvánnyal is igazolhatják. A jogosult személy a bérletszelvényre a diákigazolvány, illetve ennek hiányában az útlevél vagy a személyi igazolvány számát köteles rávezetni.

A levelező tagozatos tanulók és a távoktatásban résztvevők utazási kedvezményre a kormányrendeletben foglaltak alapján a helyi közlekedésben nem jogosultak.

## **V.2. Jegyvásárlás, jegykezelés, időkorlátos jegyek és bérletek visszaválthatósága, cseréje**

A BKV Zrt. csak olyan értékcikkekért vállal felelősséget, amelyek pénztáraiban, jegyautomatáiból, a járművezetőknél vagy hivatalos viszonteladóinál kerültek értékesítésre.

### **V.2.1. Jegyvásárlás**

A BKV Zrt. az utazni szándékozók részére több értékesítési csatornán keresztül biztosítja a jegyvásárlást. A rendszeresen felülvizsgált nyitva tartási időket és címeket tartalmazó listákat a BKV Zrt. honlapjának a jegyek, bérletek link alatt, a vásárlási lehetőségekről tájékoztató részében havi frissítéssel közzéteszi, továbbá a honlapon működő utazástervezőben az útvonal térképes megjelenítésén megjelöli.

### **Jegy- és bérletpénztárak**

A BKV Zrt. Budapest-szerte, nagyobb csomópontokban és az agglomerációban üzemeltet jegy- és bérletpénztárakat annak érdekében, hogy az utazni szándékozók előre megválthassák a BKV Zrt. által kínált választékból a számukra legkedvezőbb jegyet vagy bérletet. A jelenlegi pénztárakból néhány időszakosan, csak a bérletvásárlási csúcsidőszakban (minden hónap 1-10-e között) üzemel.

### **Járművezetői jegyárusítás**

Járművezetőktől vásárolható helyszínen váltott vonaljegy a jegyvásárlási lehetőséget hirdető tájékoztatóval ellátott autóbuszokon, villamosokon és trolibuszokon kerül értékesítésre. A helyszínen váltott vonaljegy ára magasabb, mint az elővételnél vásárolt. A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni, mert a járművezető váltópénzzel nem rendelkezik.

### **Jegykiadó automaták**

Automaták üzemelnek Budapesten és az agglomerációban. Ezek egy része olyan, többféle jegyet is árusító jegyautomata, mely modern érintőképernyős készülék és a vonaljegy mellett metrószakaszjegyet, Budapest 24 órás jegyet, Budapest 72 órás jegyet és családi jegyet is árusít. Ezen automaták egy részénél érmével, papírpénzzel és bankkártyával is lehet fizetni, másik változatuknál érmével és papírpénzzel. Ezek az automaták a forgalmasabb csomópontokban és a MFAV vonalán találhatók.

Régebbi, csak vonaljegyértékesítő gépek is üzemelnek, melyek kizárólag érmepénzt fogadnak el és abban is adnak vissza.

Ha az automata elnyeli az érmét és nem ad ki jegyet, a károsultakat az üzemeltető cég kártalanítja, erre a forgalmi ügyeleten és a pénztáraknál nincs mód. A kárigény a jegyautomatán elhelyezett zöldszámon jelenthető be, a kártalanításhoz a bejelentőnek nevét, elérhetőségét, a gép számát és a hiba típusát meg kell adnia. Az üzemeltető a BKV Zrt. ügyfélszolgálatán keresztül postai úton intézi a kártalanítást.

Amennyiben az utas az észrevételét nem a zöld számon jelenti be, hanem közvetlenül a BKV Zrt.-hez fordul bármilyen módon, a BKV Zrt. az utas bejelentését haladéktalanul továbbítja az üzemeltető részére. Az üzemeltető kivizsgálja az ügyet, és amennyiben beigazolódik az utas állítása, az Ügyfélszolgálat továbbítja az utas részére kárpótlást, vonaljegy vagy vásárlási utalvány formájában.

## **Jegyárúsítás viszonteladókon keresztül**

Jegyeket Budapesten és az agglomerációban is árúsítanak a BKV Zrt. viszonteladói partnerei. Ezen partnerek között megtalálhatók a kisebb üzletek, újságárusok, valamint budapesti és agglomerációs postahivatalok, a megyeszékhelyeken működő MÁV pénztárak is.

Bérletet értékesítő viszonteladóink megtalálhatók a nagyobb csomópontokon, budapesti postahivatalokban, az egyetemeken és olyan területeken, ahol nincsen pénztár, viszont jelentős az utasforgalom.

A Volánbusz Zrt. kijelölt pénztáraiban és a MÁV-Start Zrt. több mint 210 pénztárában lehet Budapest-bérletet, Budapest 24 órás jegyet, Budapest 72 órás jegyet és Budapest-hetijegyet vásárolni.

### **V.2.2. Jegykezelő készülékek használata**

Az előre megváltott vonaljegy típusú jegyeket az utasnak a metrón és a MFAV-on az utazás megkezdése előtt, a többi közlekedési eszközön felszállás, vagy a jármű elindulása után haladéktalanul érvényesítenie kell a jegykezelő készülékkel. A jegykezelés minden esetben az utas feladata, a jegykezelő-készülék hibája esetén az érvényesítést a helyszínen található másik készülék segítségével kell elvégezni.

Az elektronikus jegykezelő-készülék kódot nyomtat a jegyre, mely kód alapján megállapítható a kezelés helye és pontos időpontja (nap, óra, perc), továbbá a készülék kódja is. A metró és a MFAV esetén a kezelés helyének kódja alapján, megállapítható, hogy az utas a megfelelő vonalon (MFAV-on, M2, M3) használja-e a jegyét. A nyomtatott kódok alapján azonosítható, hogy az utas a megfelelő távolságon belül használja-e a jegyét (metrószakaszjegy esetében), a jegyen feltüntetett időpont alapján pedig megállapítható, hogy a jegy még a megengedett érvényességi időtartamán belül kerül-e felhasználásra.

A mechanikus jegykezelő-készülékek esetében a kilyukasztott számkockák alapján ellenőrizhető, hogy a felmutatott jegyet az érintett járművön kezelték-e.

A BKV Zrt. jegyellenőrzésre jogosult dolgozói (a továbbiakban jegyellenőrei) az ellenőrzés megkezdése előtt próbajegy segítségével győződnek meg a jegykezelő-készülékek működőképességéről.

A kiegészítő HÉV-menetjegyeket és a napijegy típusú jegyeket jegykezelővel nem kell érvényesíteni, mivel a jegy érvényességének kezdete értékesítéskor kerül rá a jegyre.

### **V.2.3. Jegyek, bérletek visszaváltása és cseréje**

A régebbi, kinegram nélküli vonaljegyek, metrójegyek és gyűjtőjegyek (ideértve a tankötelesek, illetve iskolások korábban megszűnt csoportos gyűjtőjegyeit is) 2011. július 31. napján pénztárzárásig lehetett kizárólag a BKV Zrt. VII. ker. Akácfa utca 15. sz. alatti bérletpénztárában becserélni, illetve visszaváltani. A kinegram nélküli jegyek már nem válthatók vissza és utazni sem lehet velük.

### **Visszaváltás szabályai**

Érvényesség kezdete előtt visszaváltható jegy- és bérlettípusok:

- Kétheti, havi, negyedéves, szemeszterre szóló és arckép nélküli Budapest-bérletek, kivéve önmagában a kerékpár-bérlet
- Budapest 24 órás-, családi-, Budapest 72 órás jegy és Budapest-hetijegy

- Kedvezményes csoportos tanulójegy
- HÉV jegyek, ha értékük a kezelési díjat meghaladja
- Éves Budapest-bérlet (havi áras)
- Kerékpárberlet bérletszelvényel együtt, ha a bérletszelvény egyébként visszaváltható

A visszaváltáskor minden esetben szükség van az értékcikkre (a sorozatszámot és datamátrixot tartalmazó résszel együtt) és a vásárláskor kapott nyugtára. Számla kiállítás esetén visszaváltáskor a számlát is be kell mutatni.

A teljes évre megvásárolható, kedvezményes éves és éves összvonalas Budapest bérlet az érvényesség kezdete előtt sem váltható vissza.

A bérletek, a Budapest 24 órás-, a Budapest 72 órás-, a Budapest heti- és a családi jegyek, csak érvényességük kezdete előtt válthatóak vissza a BKV Zrt. pénztáraiban a Díjszabásban meghatározott kezelési díj ellenében. A kedvezményes csoportos tanulójegy csak az értékesítésre kijelölt pénztárakban (a BKV Zrt. honlapján megtekinthető) váltható vissza. Az átutalásos vásárlás esetén, csak az Akácfa utca 15. szám II. 213-as szobában leadott kérvénnyel lehet kezdeményezni az ellenérték számlára történő, kezelési díjjal csökkentett összegű visszautalását. HÉV jegyeknél csak az elővételben megváltottak esetében és az érvényesség kezdete előtt van lehetőség visszaváltásra abban az esetben, ha visszaváltási értéke a Díjszabásban meghatározott kezelési díjat meghaladja. Későbbi kezdőérvényességű menet- és menettérti jegy váltása esetén, ha a vásárló csak a menettérti jegy visszaútra érvényes részét kívánja visszaváltani, és a visszaváltási értéke a Díjszabásban meghatározott kezelési díjat meghaladja, mindkét jegy visszaváltásra kerül és csak egy menetjegy kerül újrakiadásra.

Az éves Budapest-bérlet (havi áras) évközben is megvásárolható és visszaváltható. Vásárlás esetén a már megkezdett hónapra eső havi árat ki kell fizetni, visszaváltás esetén csak a meg nem kezdett hónapra eső ár kerül visszatérítésre a Díjszabásban meghatározott kezelési díj levonása mellett. A visszaváltás csak az Akácfa u. 15. alatti központi bérletpénztárban lehetséges (hétfőtől péntekig: 7.00-15.30. óráig)

A kerékpárberlet önmagában nem visszaváltható. Amennyiben a bérletszelvényre, amelyre felragasztották, fennállnak a visszaváltás vagy csere feltételei, azzal együtt a kerékpárberlet is visszaváltható. Ilyen esetben a kezelési díjat a kerékpárberlet esetében a matricák számától függetlenül (pl. negyedéves bérletnél vagy kedvezményes éves bérlet cseréjénél) csak egyszer kell megfizetni. Ezen felül a bérlet típusának megfelelő, a Díjszabásban meghatározott kezelési díj is fizetendő.

A kinegrammal védett, meghatározott számú utazásra felhasználható jegyek (metró-, vonal-, gyűjtő- és átszállójegyek) már korábban meghirdetett időkorlát nélküli érvényessége továbbra is fennáll. Ezek a jegyek (beleértve a korábban megszűnt kétszeres átszállójegyet és a megszűntetett 20 darabos gyűjtőjegyet is) ráfizetés nélkül, meghatározatlan ideig felhasználhatóak – az éjszakai járatokon is –, de vissza nem válthatóak

Az úrjegyben szereplő HÉV-jegyek értékét csak érvényességük kezdete előtt lehet a BKV Zrt. HÉV-pénztáraiban a Díjszabásban meghatározott kezelési díj ellenében visszaváltani.

A vonaljegy típusú jegyek (ideértve a környéki vonaljegyeket is) vissza nem válthatók.

Abban az esetben, ha a visszaváltásra hozott jegy vagy bérlet után egyszerűsített számla került kiállításra, csak az eredeti számla bemutatása esetén van lehetőség a visszaváltásra.

Bankkártyás fizetés esetén a jegyek és bérletszelvények hátoldalára egy BK feliratú bélyegző kerül. A sikeres tranzakcióról átadásra kerül egy bizonylat (a továbbiakban: slip).

1. Azon értékcikkek, melyeken a „BK” (BankKártyás) bélyegző lenyomat szerepel – a többi visszaváltható cikkhez hasonlóan – érvényesség kezdete előtt bármelyik pénztárunkban visszaválthatók.
2. Visszaváltáskor a BKV Zrt. pénztáraiban készpénzt ad vissza.
3. Ez alól kivételt jelent a nagy tételben vásárlókat kiszolgáló Akácfa utcai központi bérletpénztár, ahol a váltópénz erejéig a pénztáros kifizeti a bankkártyával vásárolt cikk visszaváltásakor a kezelési díjjal csökkentett ellenértéket, azonban, ha az ellenérték 100.000 Ft felett van, a visszafizetés átutalással történik, melyhez a pénztárban egy igénylő nyomtatványt kell kitölteni. Az átutalást a társaság legkorábban 5 munkanapot követően teljesíti a visszaváltást kezdeményező által megadott bankszámlaszámra.
4. Visszaváltáshoz szükséges:
  - a bankkártyával vásárolt és visszaváltásra kerülő érték cikk és
  - az eredeti, vásárláskori nyugta.,
5. A kezelési költséget vagy készpénzzel, vagy bankkártyával fizetheti meg a vásárló. Ez külön tranzakciót képez.

### **A csere szabályai**

A bérletszelvények, a Budapest 24 órás-, a Budapest 72 órás-, a Budapest heti- és a családi jegyek cseréjét a BKV Zrt. bármely pénztárában végrehajtja.

A kedvezményes csoportos tanulójegyet csak a BKV Zrt. értékesítésre kijelölt pénztáraiban cserélhető (a BKV Zrt. honlapján megtekinthető), ha az érvényesség kezdete előtt új érvényességre kívánják kicserélni a már kiadott jegyet.

A bérletek esetében érvényesség kezdete után a BKV Zrt. kicseréli a bérletszelvényt, vagy kedvezményes éves Budapest-bérletnél a tömböt, ha

- kimosták vagy más okból megrongálódott, és emiatt nem használható utazásra,
- elrontotta a bérletszelvényen az utas a bérletigazolvány számát.

Kedvezményes éves bérlet cseréje esetén a borítónak, az adott havi és a még fel nem használt bérletszelvényeknek is meg kell lenniük, és csak akkor cserélhető ki új tömbre.

A csere esetén fizetendő kezelési költségeket a Díjszabás határozza meg.

Minden olyan esetben, amikor a jegy vagy bérletszelvény kiállításából egyértelműen megállapítható, hogy azt pénztáros állította ki tévesen, minden pénztáros a vásárlási helytől függetlenül köteles a jegyet vagy bérletszelvényt kezelési díj felszámítása nélkül szabályosan kitöltött jegyre vagy bérletszelvényre kicserélni.

A bérletigazolványt ki kell cserélni, ha

- az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- a bérletigazolvány oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és a használat jogosságát megállapítani nem lehet,
- érvényessége lejárt.

### **V.3. Jegyellenőrzés**

Mindazoknak, akik a BKV Zrt. közösségi közlekedési szolgáltatásainak bármelyikét igénybe kívánják venni, felszállás előtt rendelkezniük kell érvényesíthető és az adott járatra felhasználható jeggyel, - amelyet az utazás megkezdésekor azonnal érvényesíteni szükséges -, érvényes bérlettel, utazási igazolvánnyal, vagy a díjmentességet igazoló okmánnyal (ez alól a HÉV-nél van néhány esetben kivétel, részletesen lásd az V.1.1. kiegészítő HÉV-menetjegyeknél illetve az V.1.2. HÉV-bérleteknél).

A BKV Zrt. jegyellenőreinek feladata az érvényes jegyek, bérletek, utazásra jogosító egyéb okmányok és az utazási feltételek betartásának ellenőrzése, érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén a pótdíjazási eljárás lefolytatása. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a Díjszabás határozza meg, amely a BKV Zrt. honlapján megtalálható, az egyes díjakat tartalmazó kivonata pedig ingyenes szórólap formájában a BKV Zrt. Ügyfélszolgálatán hozzáférhető.

A jegyellenőröket azonosítja az arcképes, sorszámozott szolgálati kitűzőjük, amelyet (bal oldalt, mellmagasságban) jól látható módon, a felsőruházaton kell viselniük, valamint kék színű karszalagjuk, amelyet az ellenőrzés megkezdése előtt bal felső karra téve kell hordaniuk. A jegyellenőrök mind egyenruhában, mind polgári ruhában végezhetnek jegyellenőrzést.

A HÉV-en szolgálatot teljesítő jegyvizsgálók egyenruhában és kitűzöt viselve jegyvizsgálói táskával felszerelve végzik a jegyértékesítést és -ellenőrzést.

A BKV Zrt. jegyellenőrei az utasok jegyének illetve bérletének (bérletszelvényének) és bérletigazolványának az érvényességét a BKV Zrt. üzemi területén bárhol, az utazás során bármikor ellenőrizhetik.

A metró és MFAV állomásain a bejárat ellenőrzések során a biztonsági őrök a jegyellenőrök munkáját segítve, önállóan végzik a jegyellenőrzést. Munkájuk során zöld színű karszalagot és sorszámozott, fényképes kitűzöt viselnek. Jegyellenőrzést csak az a biztonsági őr végezhet, aki a BKV Zrt. által szervezett jegyellenőri tanfolyamon részt vett, és sikeres vizsgát tett. Azt az utast, aki nem rendelkezik érvényes jeggyel, vagy bérlettel (azt nem hajlandó ellenőrzésre átadni), illetve a díjmentes utazásra való jogosultságát nem igazolja a szolgáltatás igénybevétele előtt, a jegyellenőrzést végzők felszólítják a jegy vagy bérlet megvásárlására. Ha ezt az utas megtagadja, a jegyellenőrzést végzők, illetve a biztonsági őrök jogosultak az állomásra való belépését megakadályozni.

A jegyellenőrök munkáját segítik 2011. január 11. napjától a Fővárosi Közterület-felügyelet felügyelői, mint hatósági jogkörrel rendelkező személyek, akik igazoltathatják is a pótdíj megfizetésére kötelezett utazókat, amennyiben nem működnek együtt a jegyellenőrrel a pótdíjazási eljárásban. A közterület-felügyelőket az egyenruhájuk és a kitűzőjük (jelvényük) azonosítja.

A jegyellenőrök jogosultak az utasok jegyének, bérletének vagy utazásra jogosító egyéb okmányának érvényességét ellenőrizni a metróállomás kijáratainál is, hiszen az utazás befejezésének az állomáson felfestett peronzár vonal átlépése minősül. Aki a kijárati ellenőrzés során nem tudja igazolni a szolgáltatás igénybevételeire való jogosultságát, pótdíjat köteles fizetni. Ha az utas nem rendelkezik érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnal, és a bejárat ellenőrzésén ennek ellenére átjutott, nem mentesíti a pótdíjfizetési kötelezettség alól.

A felszíni csomópontokon történő ellenőrzés során az adott járat járművén és a végállomáson a jegyellenőrök, vagy a biztonsági őrök csoportosan, a jármű indulása előtt végzik az ellenőrzést. Az ellenőrzéskor csak azok szállhatnak fel a járműre, akik rendelkeznek érvényes bérlettel, egyéb utazásra jogosító irattal, vagy érvényesíthető jeggyel.

Egyes járatokon a járművezetők is végzik az utazásra jogosító jegyek, bérletek és okmányok ellenőrzését (elsőajtós felszállás). Ezen járatok esetében a menetrendeken és a jármű külsején erre utaló jelzés van és a vezetőnél helyszínen váltható vonaljegy kapható. Ilyen járműre csak az első (illetve az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően kijelölt) ajtónál lehet felszállni, ahol a járművezető ellenőrzi a jegyeket és a bérleteket. A leszállás csak a középső és a hátsó ajtókon át lehetséges.

## V.4. Pótdíjazás, méltányosság

### V.4.1. Pótdíjazás

A BKV Zrt. jegyellenőrei pótdíj fizetésére kötelezhetik azokat, akik az utazási feltételekben foglaltakat nem tartják be. A pótdíj megfizetését megtagadó vagy személyi azonosságát hivatalos okmányból igazolni, illetve a rendőr kiérkezését megvárni nem szándékozó utasokat, a jegyellenőrnek az utazásból ki kell zárni.

#### **Pótdíjat köteles fizetni az, aki**

- jegy nélkül, érvénytelen (jegykezelő készülékkel nem érvényesített vagy lejárt érvényességű vagy többször kezelt) jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, nem rendelkezik egyéb, utazásra jogosító okmánnyal, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- olyan bérletigazolvánnyal vagy diákigazolvánnyal utazik, amelyhez tartozó bérletszelvényre a bérletigazolvány vagy diákigazolvány sorszáma nincs ráírva, vagy a ráírás nem az előírások szerinti, vagy a bérletigazolvány vagy diákigazolvány nincs kitöltve, illetve érvényesítve, a kiindulási és a célállomás nincs rábélyegezve,
- más nevére szóló hetijeggyel utazik,
- kutyát, kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt díj fizetése nélkül szállít, vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél, a kerékpár-bérlet matricáját átragasztja,
- kerékpárt vagy túlméretes tárgyat olyan járművön szállít, amelyen annak szállítása nem megengedett,
- csomagként, kézipoggyászként vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász, túlméretes tárgy vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
- a vészjelzőt indokolatlanul működésbe hozza,
- olyan jeggyel vagy bérletszelvényvel utazik, amely láthatóan vagy vélhetően hamisított, vagy fizikai, illetve kémiai úton manipulált.

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

Ha az utas érvényes jegy, bérlet vagy egyéb, utazásra jogosító irat nélkül utazik, a jegyellenőr felajánlja a pótdíj helyszíni megfizetésének lehetőségét. Amennyiben az utas nem kíván, vagy nem tud élni ezzel a lehetőséggel, akkor haladékat kérhet a BKV Zrt.-től a szolgáltatási díj későbbi megfizetésére. Ennek érdekében az adatait egy, a személyazonossága megállapítására alkalmas arcképes igazolványból a BKV Zrt. rendelkezésére kell bocsátania, melyből az adatai felvételre kerülnek. Az utas az aláírásával hozzájárulását adja adatai nyilvántartásához, kezeléséhez, valamint ahhoz, hogy a pótdíj-tartozás kiegyenlítetlensége esetén a BKV Zrt. jogos követelése és felmerült többletköltségei behajtása érdekében harmadik felet bízson meg. Ennek alapján megindul a „pótdíjazási folyamat”. Az utas részéről az aláírás megtagadása nem mentesít a pótdíjazás következményei alól.

A jegyellenőr pótdíj-csekket, és hozzátartozó tájékoztatót ad át az utasnak, melyen a Díjszabásban meghatározott alap pótdíj összege szerepel. A pótdíjazást követő 2 munkanapon belül lehetőség van a társaság által kijelölt helyen a pótdíjazás helyszíni pótdíj összegével történő utólagos megfizetésére.

Ha az utas a pótdíjazástól számított 8, azaz nyolc naptári napon belül a pótdíjazás időpontjában érvényes, arcképes igazolvánnyal használható bérletet és a hozzá használt igazolványt (azaz kitöltött bérletszelvényt és bérletigazolványt vagy érvényes diákigazolványt) vagy utazásra jogosító igazolványt mutat be, úgy a Díjszabás szerint erre vonatkozó eljárási díj megtérítése

mellett tartozását a BKV Zrt. rendezettnek tekinti. A bérletbemutatással naptári évenként két alkalommal élhet az utas, amennyiben korábbról nincs rendezetlen pótdíjtartozása. A kedvezményes éves és az éves összvonalas bérletekre az évi kétszeri korlátozás nem vonatkozik. Kutya- és kerékpárberlet bemutatására nincs lehetőség.

A BKV Zrt. a pótdíjazással kapcsolatos adatokat a követelések lezárását követően utólagos ellenőrzés, illetve adminisztrációs feladatok ellátása céljából 30 napig még kezelheti. A pótdíjazottak személyes adatait, az adatvédelmi előírások betartásával tárolhatja az általános polgári jogi elévülési időn belül, azaz öt évig.

Bérletbemutatásra vonatkozó adatokat, a bérletbemutatásra vonatkozó előírásokkal összhangban az évi kétszeri lehetőség ellenőrzése érdekében naptári év végéig nyilvántartja, amelyeket a következő év elején töröl. Amennyiben a pótdíjazás során a jegyellenőr a bérletszelvényt és/vagy bérletigazolványt bevonja, abban az esetben utólagos helyszíni pótdíj 2 munkanapon belüli megfizetésére illetve a bérletbemutatásra nincs lehetőség.

Amennyiben az utazási feltételeket megszegő utas a pótdíjazás során nem működik együtt a jegyellenőrrel (nem fizeti meg a helyszíni pótdíjat és nem hajlandó megadni adatait sem), akkor a jegyellenőrnek jogában áll rendőri segítséget és/vagy a Fővárosi Közterület-felügyelet munkatársainak segítségét igénybe venni az utas személyazonosságának megállapításához.

A BKV Zrt. az utas pótdíjazáskor felvett adatait nyilvántartásba veszi, ahonnan akkor törli az adatokat, amikor az utas az utazás pótdíját rendezte. 30 napon túli tartozás esetén az utas már késedelmi és eljárási díj felszámításával kapja meg a fizetési felszólítást. Ha ez is eredménytelenül zárul, a jogos követelések behajtása érdekében a BKV Zrt. fizetési meghagyás kibocsátást kéri az arra illetékes bíróságtól. A fizetési meghagyással szemben tett ellentmondás alapján az eljárás peres eljárássá alakul. A jogerős fizetési meghagyás illetőleg a peres eljárás eredményeként hozott bírósági jogerős döntés alapján a BKV Zrt. végrehajtási eljárást is kezdeményezhet.

A BKV Zrt. fenntartja a jogot arra, hogy a jogos pótdíj követeléseit a Ptk. 328-330 §-ainak szabályai alapján másra engedményezze.

#### **V.4.2. A pótdíj mérséklése, méltányossági kérelmek**

A pótdíjtartozás mérséklése vagy részletekben történő megfizetése írásban, a BKV Zrt. honlapjáról is letölthető formanyomtatvány kitöltését követően kérhető postai úton megküldött, illetve elektronikus úton küldött levélben, a BKV Ügyfélszolgálatánál, vagy a Pótdíjazási irodában személyesen benyújtva. Elektronikus úton kizárólag akkor fogadható el kérelem, ha a kérelmező, és a pótdíjazási esemény azonosítása egyértelmű, a pótdíjazottra vonatkozó adattartalom teljes. Az elektronikus és postai úton küldött levélbeni kérelemnek is meg kell felelni a formanyomtatványban rögzített követelményeknek. Ellenkező esetben a BKV Zrt. hiánypótlási felhívást küld. A kérelmeknek a postai kézbesítés útján történő válaszadást is lehetővé kell tenni (lakcím megadása szükséges).

A pótdíjazással kapcsolatos méltányossági kérelem benyújtására a pótdíjazást, vagy felszólítást követő 1 hónapon belül van mód. A pótdíjazással, jegyellenőrzéssel kapcsolatos reklamáció érdemi kivizsgálására a pótdíjazást követő 3 hónapon belül van lehetőség. A méltányossági kérelemnek tartalmaznia kell, a pótdíjazott pontos adatait, elérhetőségét, a pótdíjazási eseményeket, azok azonosítószámát, a kérelem indokát, az indokot megalapozó dokumentumokat (eredeti, vagy hitelesített másolatban). A kérelem elbírálásakor az aktuális összes tartozást figyelembe kell venni, a kedvezmény vagy részletfizetés a teljes összegre kerül megállapításra.

A pótdíjazási kedvezmények megadására jogosult szakterület a pótdíjazással kapcsolatos összes dokumentumot megvizsgálja, döntését az összes körülmény figyelembe vételével hozza meg. Szükség esetén, kérni kell a BKV Zrt. illetékes területeinek a kivizsgálását, és csak a válasz függvényében hozható végleges döntés az ügyben.

A méltányossági kérelem benyújtása nem jelent a kérelem benyújtásának időpontjában esedékes pótdíj összegének megfizetése alóli automatikus mentességet.

A méltányossági kérelem elbírálására és a válasz megküldésére a bejelentés beérkezésétől számított 30 nap áll rendelkezésre. Amennyiben a kérelem elbírálása és megválaszolása a 30 naptári napos határidőn belül nem lehetséges, úgy a BKV Zrt. a határidő lejártát megelőzően halasztó levelet küld az Ügyfél részére, mellyel a válaszadási határidő további 30 nappal meghosszabbodik.

Méltányossági kérelem elutasítása esetén, az elutasítás időpontjában aktuális pótdíjösszeg megfizetése kötelező, figyelembe véve a válaszadás esetleges meghosszabbodásából eredő Díjszabás szerinti többletkövetelés összegét.

Amennyiben 3 hónapot, és 100.000,-Ft összeget meghaladó részletfizetési lehetőség megadására kerül sor, úgy főszabályként, a kétoldalú részletfizetési megállapodás megkötése szükséges, melynek megkötésére a jóváhagyást követő 15 napon belül, személyesen, a BKV Zrt. Pótdíjkezelési Osztály hivatalos helyiségében kerülhet sor.

A BKV Zrt. jogos pótdíjköveteléseit, és az azonosításhoz szükséges, és elégséges adatokat harmadik fél számára követeléskezelés céljából átadhatja. A követeléskezelésre szerződött partnereknek átadott adósokkal kapcsolatban elsődlegesen nem a BKV Zrt. gyakorol méltányosságot. Az ilyen események és az adósság kezelése a BKV Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban álló és megbízásából eljáró partner hatásköre, mely döntéséről a BKV Zrt.-t értesíti. Egyedi döntést azonban a BKV Zrt. ezen esetekben is hozhat, melyről értesítenie kell a szerződött partnert. A döntés meghozatala után a pótdíjazott utast írásban (kivéve, ha ennek mellőzését az utas kifejezetten kéri) tértivevényes postai küldeményvel, kérésére telefonon értesíteni kell.

## **VI. Felek jogai és kötelezettségei**

A BKV Zrt. köteles az utasokat az Üzletszabályzatban foglalt feltétek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a BKV Zrt. járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas csak a végállomásokon, illetve a megállóban szállhat fel a járművekre, illetve le a járművekről.

Az utas a személyszállítás során nem zavarhatja a közlekedés biztonságát, az utastársak kényelmét és nyugalmát, köteles megóvni a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét.

A végállomásokon való tartózkodásra, a járműveken való utazásra és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a BKV Zrt. Üzletszabályzatának III.4. pontja tartalmazza.

## **VII. A kézipoggyász és élő állat szállításának részletes szabályai**

### **VII.1. Kézipoggyász szállítása**

Minden utas legfeljebb 2 db 40x50x80 vagy 2 db 20x20x200 cm méretet meg nem haladó, tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg becsomagolt facsemetét, 1 db gyermekkocsit, 1 db kerekesszéket szállíthat díjtalanul.

A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve táskában szállítható.

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

A járműveken nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), de ide sorolandók mindazon anyagok, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, bepiszkíthatják.

A fogyatékkal élő személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

### **VII.2. Élő állatok szállítása**

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

Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően (ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható.

Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával és kérésre azt a szolgálatban lévő személyzetnek fel kell mutatnia.

A kutya utaztatásának viteldíja azonos az adott távolságra érvényes teljes árú menetdíj árával, a HÉV vonalain a vonaljegy, gyűjtőjegy, átszállójegy a vonal teljes hosszára érvényes. A kutya részére teljes árú havibérlet váltható. A bérletszelvényt általános bérletigazolványban kell használni, az arckép helyén " EB " felirattal, az általános bérletekre vonatkozó szabályok szerint. A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya (mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő és vakvezető kutya) utaztatása díjtalan.

Járművön (kocsinként) több kutya is szállítható, de perononként legfeljebb egy és ebben az esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak.

## VIII. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályai

A BKV Zrt. az általa nyújtott szolgáltatásokat igénybevevő utasoktól, ügyfeleitől érkező, a szolgáltatásokkal kapcsolatos észrevételeket egyszerű, átlátható, megkülönböztetéstől mentes módon kezeli.

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

Személyesen:

- a BKV Zrt. Ügyfélszolgálatán (Budapest VII., Akácfa utca 18.)

Telefonon:

- a BKV Zrt. központi telefonszámán keresztül (+36 1 461-6500),
- az Ügyfélszolgálat telefonszámain.

Írásban:

- levélben: 1980 Budapest, Pf. 11.
- telefaxon: 461-6677
- elektronikus úton (e-mail): [bkv@bkv.hu](mailto:bkv@bkv.hu),
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a BKV Zrt. hivatalos pénztáraiban, a forgalmi ügyeleteken, az Ügyfélszolgálaton)

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az Ügyfélszolgálat megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a BKV Zrt.-hez történő érkezés napja.

A BKV Zrt. egy hónapon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.

Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni azokat az észrevételeket, amelyeknél a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a bejelentésből sem állapítható meg, ebben az esetben a BKV Zrt. a válaszadást mellőzi.

Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet beazonosítani a bejelentő nevét.

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

## **IX. A felelősségviselés szabályai a BKV Zrt. járatain**

A BKV Zrt. a Generali-Providencia Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál (a továbbiakban: Biztosító) rendelkezik felelősségbiztosítással, utasaink, illetve a közlekedés többi résztvevői számára okozott károk rendezése érdekében.

A BKV Zrt. biztosítási fedezete egy több elemből álló rendszer (szolgáltatói felelősségbiztosítás, utas-baleset biztosítás, tevékenységi felelősségbiztosítás, kötelező gépjármű felelősségbiztosítás, vasúti társaságok felelősségbiztosítása).

A károsultnak a többféle biztosítások megléte nem jelent többlet ügyintézés, tekintettel arra, hogy minden káreseményt a jelen pontban írtakban meghatározott helyen és módon kell bejelenteni. A bejelentést követően a BKV Zrt. 5 munkanapon belül továbbítja a kárigényt a Biztosító felé.

A BKV Zrt. minden olyan esetben vállalja a keletkezett károk megtérítését, mely ügyekben a káresemény bekövetkezése, és a BKV Zrt. felelőssége egyértelműen bizonyítást nyer.

A járműveken, az autóbusz, a trolibusz, a fogaskerekű és a villamos megállóiban, a metró, az MFAV, a Sikló és a Libegő területén, illetve a HÉV utasforgalom részére megnyitott területén bekövetkezett balesetet azonnal be kell jelenteni a BKV Zrt. legközelebbi illetékesének (pl. járművezető, metró ügyeletes, ellenőr, stb.), aki helyszíni jegyzőkönyvet állít ki vagy a legközelebbi jegyzőkönyv-kiállítási helyre irányítja a biztosítottat (végállomás, metró ügyeletes, stb.).

Utólagos bejelentésnek számít minden olyan, az elévülési időn benyújtott szóbeli, írásos vagy akár személyes bejelentés, amely nem a fent leírt módon történik.

### **Utólagos bejelentés esetében az esemény bekövetkezését a bejelentőnek kell bizonyítania.**

A számszerűsített kárigényt, esetleges orvosi dokumentációt, egyéb kiegészítéseket (rendőrségi igazolás, vizsgálati eredmény, tanúnyilatkozat, stb.) is tartalmazó bejelentést a BKV Zrt. Forgalmobiztonsági és Ellenőrzési Osztályának, az Invest Bróker International Korlátolt Felelősségű Társaságnak vagy a Biztosítónak írásban (a körülmények leírásával) vagy személyesen kell bejelenteni.

Az elérhetősegeket az Üzletszabályzat IV. 3. fejezete tartalmazza, melyekre címezve a bejelentés utólagosan is megtehető levél formájában (erre az esetre az utólagos bejelentés fent leírt szabályai az irányadóak).

A vélhetően a BKV Zrt. által okozott baleset és a kárigény bejelentésére a Ptk.-ban foglalt elévülési szabályok vonatkoznak.

A kárigény érvényesítése során a biztosítottnak (utasnak) a Biztosító rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, a Biztosító által kért felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie azok tartalmának ellenőrzését.

A baleset tényét rögzítő jegyzőkönyv a baleset tényének bejelentéshez elegendő. A kárbejelentés mellékletei ugyanakkor a benyújtandó kárigénytől függenek.

Rendezett felelősségi jogalap esetén a kárigényekhez általában elegendő az orvosi dokumentációt benyújtani, illetve a sérült vagyontárgyat a kárfelvétellel megbízott Invest Bróker International Korlátolt Felelősségű Társaság, vagy a Biztosító bármely kárfelvétellel is

foglalkozó ügyfélszolgálati irodáján bemutatni. A további dokumentáció a kárigénytől függ (pl.: halál esetén halotti anyakönyvi kivonatra és az örökösödési eljárást lezáró határozatra van szükség, keresetveszteség esetén jövedelemigazolás kell, stb.).

A bejelentéskor a károsultakat a BKV Zrt., az Invest Bróker Korlátolt Felelősségű Társaság vagy a Biztosító tájékoztatja a szükséges dokumentumokról. A kárigény elbírálásához további dokumentumok is bekérhetők.

A BKV Zrt. felelősségét illetően a Ptk. biztosításra vonatkozó szabályozása, továbbá a kötelező gépjármű felelősségbiztosításra, illetve a vasúti társaságok felelősségbiztosításaira vonatkozó szabályozások vonatkoznak. A biztosítási fedezeteket illetően irányadóak továbbá a Biztosító felelősségbiztosítási feltételgyűjteményei.

## **IX.1. Talált tárgyak kezelése**

A BKV Zrt. járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, peronokon, bérletpénztáraknál, állomásokon stb. - talált tárgyakat az Ügyfélszolgálat kezeli. Talált tárgy leadása a járművezetőnél, személyzettel működő végállomáson, metró és HÉV állomásokon, vagy az Ügyfélszolgálaton lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11.00 óra után lehet az Ügyfélszolgálaton, személyesen, telefonon, vagy elektronikus levélben.

Ha a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a BKV Zrt. értesíti őt és jelentkezése esetén részére a dolgot átadja.

A talált tárgyak kiadása az Ügyfélszolgálaton történik a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

Az Ügyfélszolgálaton tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és laccímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevel) bemutatása és egyszeri kezelési költség (egy előreváltott vonaljegy mindenkori ára) megfizetése szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elveszített tárgyait a rokoni kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

## **IX.2. Biztonsági szolgálat**

A BKV Zrt. minden szolgáltatására vonatkozóan kiemelten törekszik a teljes személy- és vagyonbiztonságra.

A metró területén teljes körűen, egyes HÉV- és villamos-vonalakon, az egyéb járműveken pedig alkalmasszerűen biztonsági szolgálat működik. Legfontosabb feladata a személy- és vagyonvédelem biztosítása mellett a tiltott tevékenységek folytatásának megelőzése, megakadályozása, az utazási feltételekben foglaltak betartásának biztosítása, az utazási szerződést megszegők utazásból való kizárása, valamint a BKV Zrt. dolgozóinak védelme.

A BKV Zrt. egyes járatain és a metróállomásokon a biztonsági szolgálat ellenőrzési feladatokat is ellát. A biztonsági őröknek csak ellenőrzési jogkörük van, pótdíjazást nem kezdeményezhetnek.

Egyes járműveken, valamint a metró- és HÉV-állomások területén térfigyelő kamerák üzemelnek, amelyek működésére a BKV Zrt. a helyszínen felhívja a figyelmet. Ezek a berendezések a közlekedés figyelemmel kísérését szolgálják.

## **X. A BKV Zrt. felelősségviselésének szabályai**

- Az BKV Zrt. kötelező felelősségbiztosítással, utas-baleset biztosítással, valamint vagyonbiztosítással rendelkezik.
- A BKV Zrt. nem vállal felelősséget a közvetett károkért, kivéve, ha a kárt bizonyíthatóan saját szándékos magatartása vagy súlyos gondatlansága okozta.
- A BKV Zrt. felelősségének korlátozása egyidejűleg érvényes a szervezetére, vezetőire, alkalmazottaira, munkatársaira.
- A BKV Zrt. csak akkor felel munkatársainak nyilatkozataiért és információiért, ha ezek, mint a BKV Zrt. hivatalos nyilatkozataként, információjaként kerültek nyilvánosságra.
- A BKV Zrt. a járatkimaradásokért, tekintettel a helyi közösségi közlekedés adottságaira (járatsűrűség, rövid utazási távolság) felelősséget nem vállal.

## **Sztrájk esetén alkalmazandó kríziskommunikációs eljárás**

### **Alaphelyzet**

A BKV Zrt. - a tulajdonos Budapest Főváros Önkormányzatával kötött szolgáltatási szerződése alapján szervezi és látja el Budapest közösségi közlekedésével kapcsolatos feladatokat. A BKV Zrt. feladata, hogy a tulajdonossal kötött szerződés alapján, a paraméterkönyvben meghatározott módon üzemeltesse a város közösségi közlekedését biztosító járatokat minden viszonylatban. A BKV Zrt. kötelessége, hogy amennyiben szerződésben vállalt feladatait valamilyen körülmény miatt nem tudja ellátni, arról partnereit – az utasokat – a legrövidebb időn belül és a legszélesebb körben, minden rendelkezésre álló eszköz igénybevételével tájékoztassa. A BKV Zrt. menedzsmentje felelősséget érez a BKV Zrt.-vel szerződésben álló – menetjegyet vagy bérletet vásárolt, valamint az utazásra jogosultságot szerzett – utasai iránt, ezért mindent megtesz annak érdekében, hogy a rendelkezésre álló lehetőségek igénybevételével minél zökkenőmentesebben biztosítsa számukra a szolgáltatást.

### **A BKV Zrt. köztájékoztatási stratégiája munkavállalói sztrájk esetén**

A BKV Zrt. menedzsmentje, a BKV Zrt. működését érintő krízishelyzet esetén egy több szakaszból álló kommunikációs stratégiát léptet életbe, amelynek szakaszai a következők:

- A krízishelyzet bejelentése
- Felkészülés a krízishelyzetre
- A krízishelyzet, maga a sztrájk kezelése

A válságkommunikációs helyzet operatív irányítója a BKV Zrt. Kommunikációs Igazgatója. A BKV Zrt. közvetlenül a Kommunikációs Igazgatón keresztül, illetve a Kommunikációs Igazgató jóváhagyásával a Közönségkapcsolati Főosztály közreműködésével tartja a kapcsolatot a sajtóval.

### **Krízishelyzet bejelentése**

Az első szakasz akkor lép hatályba, amikor a BKV Zrt. menedzsmentje megkapja az első hivatalos értesítést a munkavállalói képviselőlektől, amelyben egyértelmű határidő, követelés és a szolgáltatási szerződés ellátásának megakadályozására vonatkozó fenyegetés szerepel.

### **A BKV Zrt. feladata**

Az utazóközönség tájékoztatása a BKV Zrt. céljairól és az utasokat érintő, a várható sztrájk miatt bekövetkező, szolgáltatással kapcsolatos változásokról.

### **Felhasználható kommunikációs eszközök**

- Folyamatos kapcsolattartás a sajtóval
- Sajtótájékoztató(k) szervezése
- Közlemények megjelentetése
- A <http://www.bkv.hu> honlapon a tárgyalások aktuális állásáról és a várható eseményekről való folyamatos tájékoztatás.

## **Felkészülés a krízishelyzetre**

Ez a szakasz a krízishelyzet előtt 72 órával lép hatályba.

### **A BKV Zrt. feladata**

Az utasok felkészítése a várható sztrájkra. Lényegében személyre szabott információk szolgáltatása arról, hogy kit, hol és hogyan érint a munkabeszüntetés.

### **Felhasználható kommunikációs eszközök**

- Folyamatos kapcsolattartás a sajtóval
- Sajtótájékoztatók szervezése
- Közlemények megjelentetése
- Fizetett hirdetések közzététele a BKV Zrt. céljairól azzal a szándékkal, hogy az utasok pontos képet kapjanak a BKV Zrt. menedzsmentjének tárgyalási stratégiáiról.
- A <http://www.bkv.hu> honlapon, a tárgyalások aktuális állásáról és a várható eseményekről való folyamatos tájékoztatás.
- 24 órás telefonos ügyfélszolgálati iroda működtetése
- A sztrájkot megelőző 24 órában a BKV Zrt. rendelkezésére álló közterületi eszközök alkalmazása az utasok tájékoztatására (megállótáblák, peronok, hangosbemondók a megállóban, stb.).
- A BKV Zrt. járatain az audio és vizuális eszközök alkalmazása az utasok tájékoztatására.
- Hirdetmények a közösségi közlekedési csomópontokban.
- Esetleg szórólapok terjesztése a sztrájk idején elérhető szolgáltatásokról.

## **A krízishelyzet kezelése**

Ez a szakasz a meghirdetett sztrájkkal egy időben lép hatályba.

### **A BKV Zrt. feladata**

Az utasok percre pontos tájékoztatása a sztrájkkal kapcsolatban. A BKV Zrt. ebben a szakaszban az összes rendelkezésre álló eszköz alkalmazásával arra törekszik, hogy az utasok minél szélesebb köre pontos információt kapjon arról, hogy a szolgáltatást hol, hogyan vehetik igénybe, illetve amennyiben nincs szolgáltatás, akkor az mikor és milyen ütemben áll helyre (esetleg alvállalkozók bevonása, még elégséges szolgáltatás biztosítása, nem teljes körű sztrájk esetén átcsoportosítás, stb.).

### **Felhasználható kommunikációs eszközök**

- Folyamatos kapcsolattartás a sajtóval
- Sajtótájékoztatók szervezése
- Közlemények megjelentetése
- Fizetett hirdetések közzététele a BKV Zrt. céljairól azzal a szándékkal, hogy az utasok pontos képet kapjanak a BKV Zrt. menedzsmentjének tárgyalási stratégiáiról
- A <http://www.bkv.hu> honlapon, a tárgyalások aktuális állásáról és a várható eseményekről való folyamatos tájékoztatás.
- 24 órás telefonos ügyfélszolgálati iroda működtetése
- A BKV Zrt. rendelkezésére álló közterületi eszközök alkalmazása az utasok tájékoztatására (megállótáblák, peronok, hangosbemondók a megállóban, stb.)
- A BKV Zrt. járatain az audio és vizuális eszközök alkalmazása az utasok tájékoztatására
- Közterületi tájékoztatási eszközök alkalmazása
- Hirdetmények a közösségi közlekedési csomópontokban

A tájékoztatás elmaradása esetén – amennyiben az nem vis maior következménye – a közszolgáltatást igénybe vevő a Ptk. szabályai alapján érvényesítheti igényét.