

/TERVEZET/

A

BHÉV

BUDAPESTI HELYIÉRDEKŰ VASÚT

ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2016. november 1. napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

a Nemzeti Közlekedési Hatóság, mint vasúti igazgatási szerv azszámú
határozatával

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

Tartalomjegyzék

I. Általános rész	4
I.1. Jogi háttér.....	4
I.2. Fogalomtár.....	5
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása	7
I.4. A BHÉV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a BHÉV Zrt. és a BKK Zrt. kapcsolata..	7
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre	7
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás	7
II.2. Különjáratok személyszállítás	7
II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás.....	8
Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok	8
kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül.	8
II.2.2. Szabad áras különjáratok.....	8
II.3. Szerződéses személyszállítás.....	8
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek).....	8
III.1. Utazáshoz való jog	8
III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése.....	9
III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése	9
III.4. Magatartási szabályok	9
III.5. Kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok.....	10
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok.....	11
IV.1. Utas-tájékoztatás.....	11
IV.2. A szolgáltatás teljesítése	12
IV.3. A BHÉV Zrt. és partner biztosítói, valamint a BKK Zrt. fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei.....	14
V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos információk	16
V. A BHÉV Zrt. járművein használatos jegyek, bérletek, bérletigazolványok, jegyellenőrzés	16
V.1. Jegyellenőrzés.....	16
VI. Felek jogai és kötelezettségei.....	18
VII. A kézipoggyász, élő állat, babakocsi, kerékpár szállítása.....	18
VII.1. Kézipoggyász (ideértve babakocsi, kerekesszék és kisméretű kerékpár) szállítása	18
VII.2. Élő állatok szállítása	19
VII.3. Kerékpár szállítása.....	19
VIII. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai	20
IX. Talált tárgyak kezelése	21
X. A felelősségviselés szabályai.....	22
X.1. Káresemény bejelentése	23
X.2. Biztonsági szolgálat.....	24

Bevezetés

Jelen Személyszállítási Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a BHÉV Budapesti Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: BHÉV Zrt.), mint szolgáltatóra vonatkoznak, másrészt utalással jelzi a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: BKK Zrt.), mint közlekedésszervező által ellátott feladatokat.

I. Általános rész

I.1. Jogi háttér

A BHÉV 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 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és 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 továbbiakban: vasúti EU rendelet);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Itv.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény,
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: dohánytv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.);
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban: vasúti korm. rendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Kijelölő rendelet);
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló közterületek használatáról szóló 3/2013. (III. 8.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: közterület-használati rendelet).
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;
- a fogyatékossgal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény.

I.2. Fogalomtár

állomás: olyan megállóhely, vagy megállóhelyek összessége, ahol a közlekedési szolgáltatás lebonyolításához tartozó üzemi feladatokat látnak el

csökkent mozgásképeségű személy: bármely személy, akinek mozgásképesége 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

Díjszabás: Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK Zrt. közötti feladat-ellátási és közszolgáltatási szerződésnek a nettó menetdíjakat, pótdíjakat és díjalkalmazási feltételeket tartalmazó melléklete alapján meghirdetett BKK Zrt. Díjszabás

fogyatékosággal élő személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja

honlap: az utasok, ügyfelek, érdeklődők (felhasználók) által böngészővel elérhető, kódolt formában szerkesztett lapok gyűjteménye, amelyek a tárhelyen (szerver oldal) vannak elhelyezve (www.bkk.hu, www.bhevzrt.hu)

járat: elővárosi vasúti járműnek a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése

kerékpár: saját erejével hajtó személy szállítására alkalmas, legfeljebb kétkerekű, kerekenként legfeljebb egy tengelyű, egyszemélyes jármű, a kerékpáron a kerékpárt nem hajtó gyermek szállítására alkalmas ülés is lehet

kézipoggyász: minden, az utas által utazása során kezében hordozott, vállára vagy hátára akasztott, esetleg testére rögzítetten hordozható vagy szállítható csomag vagy tárgy

közforgalmú menetrend: a belföldi vasúti, közúti, valamint vízi járművel végzett személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó - az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó - közzétett szolgáltatási előírás

közlekedésszervező: Budapest közlekedésszervezői feladatainak ellátására kijelölt gazdasági társaság, a BKK Zrt.

közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló személyszállítási közszolgáltatás, amely meghatározott menetrend (térbeli viszonylatokon és időbeli paraméterek) szerint, szabályozott ár ellenében történik

megállóhely: közösségi közlekedési megálló, a közterület-használati rendelet szerint: a közösségi közlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a közösségi közlekedési 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 (KRESZ-, illetve hagyományőrző, például szemafor alakú) táblától a járda területéből:

- HÉV járműveknél 2 m széles és 120 m hosszú terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utasváró

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: egyes HÉV állomásokon felfestett vonal, ennek hiányában a jegykezelő berendezések által meghatározott vonal, amelynek átlépése az utazás megkezdésére vagy befejezésére irányuló szándéknak minősül (az átlépés irányától függően)

személyszállítási közszolgáltatás: az 1370/2007/EK rendelet 2. cikk a) pontja szerint, közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás

személyszállítási szolgáltatás: elővárosi vasúti járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások

szolgáltatás: az utazóközönség személyszállítási közszolgáltatással történő eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi), értékesítési és utas-tájékoztatási tevékenységek sora, beleértve a személyszállítási közszolgáltatás 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 BHÉV Zrt. járművein, valamint a közösségi közlekedést kiszolgáló területeken és egyéb, a BHÉV Zrt. által üzemeltetett területeken megtalált tárgyak

utas: aki a BHÉV Zrt.-vel szerződést köt, az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel és a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi

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

ügyfél: mindazon természetes vagy jogi személy, aki a BHÉV Zrt.-vel szemben valamilyen jogot érvényesít vagy érvényesíteni kíván, illetőleg kötelezettséggel tartozik

üzemidő: az a napi időintervallum, amelyben a BHÉV Zrt. egy adott viszonylaton szolgáltatást nyújt

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

viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a Díjszabásban meghatározott ár

I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság, mint vasúti igazgatási szerv jóváhagyó határozatainak kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a BHÉV Zrt. teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://www.bhevzrt.hu>) a hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő 8 napon belül.

I.4. A BHÉV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a BHÉV Zrt. és a BKK Zrt. kapcsolata

Az Sztv. szerint a közösségi közlekedés tekintetében ellátásért felelős önkormányzatok egyes, a törvényben meghatározott feladataik teljesítését az adott önkormányzat meghatározó befolyása alatt álló korlátolt felelősségű társaság vagy részvénytársaság formájában, vagy az irányítása alatt álló költségvetési szervként működő közlekedésszervezőnek adhatják át.

A mindenkor hatályos törvényi felhatalmazás alapján a Fővárosi Önkormányzat a Kijelölő rendelettel a BKK Zrt.-t Budapest területére vonatkozóan közlekedésszervezőnek jelölte ki.

A BKK Zrt. a BHÉV Zrt. tekintetében végzi a jegy- és bérletértékesítést, a bevételek beszedését, valamint a jegy- és bérletellenőrzést és az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet.

A BHÉV Zrt. a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően az utasok számára személyszállítási szolgáltatást nyújt.

Tekintettel arra, hogy a BHÉV Zrt. közlekedési szolgáltató, jelen Üzletszabályzata a BHÉV Zrt. és az általa üzemeltetett közösségi közlekedési járműveket igénybe vevő utasok között létrejött személyszállítási szerződés rendelkezéseit tartalmazza teljes körűen. Ezen túlmenően a jelen Üzletszabályzat tájékoztató jelleggel, utalás formájában rögzíti a BKK Zrt. által ellátott feladatokat is.

II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a személyszállítási szolgáltatásokat, amelyeket a BHÉV Zrt. nyújt. Az itt felsorolt személyszállítási szerződések az utas és a BHÉV Zrt. között jönnek létre.

II.1. Menetrend szerinti személyszállítás

Személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járatral végzett vasúti személyszállítási szolgáltatás. A BKK Zrt. által szervezett, a BHÉV Zrt. által végzett menetrend szerinti személyszállítás a BHÉV Zrt. Üzletszabályzata és a BKK Zrt. Üzletszabályzata alapján vehető igénybe.

II.2. Különjáratú személyszállítás

A szállítás megrendelője vagy a BHÉV Zrt. kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járatral, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különjáratú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.

II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás

Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül.

II.2.2. Szabad áras különjáratok

A BHÉV 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 járatokra (például nosztalgia járat) vagy külön jegyet bocsát ki a BHÉV Zrt., vagy a díjtételt a szolgáltatás nyújtására külön kötött szerződés határozza meg. Ezen járatok díjait a BHÉV Zrt. a honlapján is közzéteszi.

II.3. Szerződéses személyszállítás

A szállítás megrendelője és a BHÉV Zrt. között létrejött szerződés alapján végzett különcélú menetrend szerinti személyszállítás.

III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a BHÉV Zrt. által nyújtott személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki a III. fejezetben felsorolt előírások bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben kizárható (a kizárást akár a BHÉV Zrt., akár a BKK Zrt. dolgozói fogatosíthatják), és vele szemben a BKK Zrt. pótdíjazást kezdeményezhet.

III.1. Utazáshoz való jog

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

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

A BHÉV Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, vagy az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- ittas vagy bódult,
- magatehetetlen személy, kísérő nélkül,
- botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitható csomagolású élelmiszerével, vagy italával mások ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,

- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- a menetdíj, menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- az utazási feltételeket nem tartja be.

A BHÉV Zrt. a fentiekben meghatározott kizáró okok ellenére is biztosítja a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult.

III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése

A személyszállítási szerződés az utas és a BHÉV Zrt. között akkor jön létre és 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 a Díjszabás szerinti díj megfizetése és az Utazási Feltételek betartása esetén jogot szerez arra, hogy utazhasson.

A személyszállítási szerződés alapján a BHÉV 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 jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az „Utazási feltételek” a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezik, amelyet az utas a személyszállítási szerződés hatályának létrejötte előtt elfogadott.

III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor:

- az utas a céljának megfelelő állomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte, illetve az állomás területét a peronzár-vonal kifelé irányuló átlépésével elhagyja;
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a BHÉV Zrt. vagy a BKK Zrt. ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárja.

III.4. Magatartási szabályok

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

Tilos a járműveken és a HÉV utasforgalmi területein:

- az „ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni

- vagy azt kinyitni; kivételt képeznek az utasok által nyitható ajtók abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontrollámpa visszajelzi,
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni, kitartani,
 - fagylaltozni, ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan, vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni, tartózkodni,
 - rádió vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja, kivéve különjáratokon, amennyiben ezt a megrendelő kéri, és a szolgáltató ezt a megrendelési folyamat során jóváhagyja,
 - görkorcsolyázni, gördeszkázni,
 - rollerezni, kerékpározni (a BHÉV Zrt. utasforgalmi területein a gyalogos közlekedés megengedett, ide értve a kerekesszéket, illetve az egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
 - kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
 - engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
 - a vészjelzőt, vészféket vagy ajtó-vésznyitót 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, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
 - kutyát szájkosár és póráz nélkül szállítani,
 - a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
 - a BHÉV Zrt. tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
 - a járműveken és az utasforgalmi területeken elektromos cigarettát használni.

A dohánytv. alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni

- a) közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben,
- b) közösségi közlekedési eszközön,
- c) munkahelyen,
- d) közterületnek minősülő

da) a gyalogosforgalom számára nyitva álló aluljárókban és egyéb, zárt légtérű közforgalmú közlekedő összekötő terekben, valamint közterületi játszótérekben, továbbá a játszótérek külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül,

db) a közforgalmú vasúti szolgáltatás nyújtására szolgáló vasúti üzemi létesítmények és a vasúti pálya tartozékainak személyforgalom számára megnyitott területein, közösségi közlekedési eszköz igénybevételeinek céljából létesített, illetve erre kijelölt megállóban, várakozó helyen, illetőleg helyiségben, valamint nyílt légtérű megálló, várakozó hely esetén annak külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül, azzal, hogy ha a dohányzási korlátozás alá tartozó terület külső határvonala nem állapítható meg egyértelműen, akkor a dohányzás a megállót vagy várakozó helyet kijelölő táblától vagy más jelzéstől számított 5 méteres sugarú körnek megfelelő körzetben tilos.

III.5. Kiegészítő utazási feltételek és magatartási szabályok

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.

IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok

IV.1. Utas-tájékoztatás

Az előre tervezett utastájékoztatási feladatokat a BKK Zrt. látja el. Ennek keretében a BKK Zrt. gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, illetve gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK Zrt. a BHÉV Zrt. által működtetett járatok menetrendjével kapcsolatban tájékoztatást nyújt az utasoknak nyomtatott formában a megállóhelyeken. Emellett a hálózat felépítésével és a járatokkal, átszállási kapcsolatokkal összefüggő, továbbá – mint jegy- és bérletértékesítő – a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást a BKK Zrt. nyomtatott formában az üzletszabályzata 2. sz. mellékletében felsorolt tájékoztató pontokon ad. A hálózat felépítésével és a járatokkal, átszállási kapcsolatokkal összefüggő, valamint a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatók elektronikus formában is elérhetőek a BKK Zrt. honlapján

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

A BKK Zrt. által végzett utas-tájékoztatás módozatai, és megjelenési formái:

- a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:
 - a BKK Zrt. honlapján (www.bkk.hu),
 - a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán,
 - a BKK Zrt. Ügyfélközpontokban,
 - a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálat (volt FŐVINFORM) honlapján (www.fovinform.hu, vagy www.bkk.hu/bkkinfo),
 - információs táblákon,
 - egyéb média információkon keresztül.
- b) szóbeli tájékoztatás:
 - a BKK Zrt. központi Ügyfélszolgálatán,
 - a BKK Zrt. Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255),
 - a BKK Zrt. Ügyfélközpontokban,
- c) hangos utastájékoztatás:
 - a nagyobb csomópontokba, frekvenciált megállókba telepített kihangosítókön keresztül.

A járműveken és az állomásokon a hangos utastájékoztatást a BHÉV Zrt. végzi.

A rendkívüli helyzetekben érvényesülő forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállókban, peronokon vagy állomásokon történő) írott, szóbeli vagy hangos utastájékoztatást a BHÉV Zrt. vagy a BKK Zrt. adja meg az utasoknak.

IV.2. A szolgáltatás teljesítése

A BHÉV Zrt. menetrend alapján közlekedtet a közforgalmú személyszállítást végző és esetleges 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 BKK Zrt. a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti és a menetrendről az utasokat a BKK Zrt. az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja.

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a BKK Zrt. az utazóközönséget legalább 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor vagy kizárólag új közlekedési eszköz forgalomba állását jelenti a többi közlekedési eszköz menetrendjének, közlekedési időszakának változása nélkül, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezés nem kerül alkalmazásra.

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a BHÉV Zrt. gondoskodik arról, hogy az utasok tájékoztatást kapjanak a megváltozott közlekedésről. A lehetőségekhez mérten a BHÉV Zrt. törekszik arra, hogy az eredeti járműtípussal tartsa fenn a forgalmat, még csökkentett teljesítménnyel is. Amennyiben a forgalom nem tartható fenn, BHÉV Zrt. a lehető legrövidebb időn belül a BKK Zrt. közreműködésével intézkedik a pótlásról. Ezekben az esetekben többnyire nem biztosítható, hogy a pótló jármű kapacitása, sűrűsége elérje a helyettesített közlekedési eszköz által biztosított minőségi paramétereket, valamint egyes esetekben a pótlás az eredeti útvonaltól kényszerűségből eltérhet, állomást vagy állomásokat kihagyhat.

A BHÉV 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 menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett értékek, amelyektől a forgalmi és műszaki körülményektől függően eltérések lehetnek. Az így létrejött menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a BKK Zrt. és a BHÉV Zrt. felelősséget nem vállal.

A járatok 15 percet meghaladó késése esetén az utas kérésére a késésről, valamint annak okáról és időtartamáról igazolás kerül kiadásra az alábbiak szerint:

A késésigazolást az utas a BKK Zrt.-től az alábbi módon igényelheti:

- személyesen a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán és Ügyfélközpontjaiban,
- személyesen a BKK Zrt. által üzemeltetett jegy- és bérletpénztárakban,

- 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 késésigazolás a Központi Ügyfélszolgálaton vehető át személyesen vagy postai úton kerül megküldésre az utas részére. Az elévülési idő a személyszállítási szerződés esetén egy év, erre tekintettel az utas egy éven belül igényelheti az igazolást.

Biztonságtechnikai megfigyelés

A BKK Zrt. és a BHÉV Zrt. a vasútállomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, valamint a személyszállító vasúti járművek belterében, a vasútállomáson megállóhelyen található berendezések, a személyszállító vasúti járművek, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az Itv. szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni.

Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén – a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon – a BKK Zrt. és a BHÉV Zrt. köteles

- a) a vasúti megállóhely bejáratánál,
- b) a személyszállító vasúti járműre való felszállásra szolgáló peronoknál, valamint
- c) a személyszállító vasúti járművön,

figyelemfelhívó jelzést és ismertetést elhelyezni az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelés, valamint a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának céljáról, az adatkezelés jogalapjáról, a felvétel tárolásának helyéről, a tárolás időtartamáról, a rendszert alkalmazó (üzemeltető) személyéről, az adatok megismerésére jogosult személyek köréről, továbbá a személyes adatok védelméről és a közérdekű adatok nyilvánosságáról szóló törvénynek az érintettek jogaira és érvényesítésük rendjére vonatkozó rendelkezéseiről.

Nem alkalmazható elektronikus megfigyelőrendszer olyan helyen, ahol a megfigyelés az emberi méltóságot sértheti, így különösen mosdóban, öltözőben, illemhelyen.

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

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

Bíróság vagy hatóság megkeresésére a rögzített kép-, illetve hangfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. Ha a megkeresésre attól számított 72 órán belül, hogy

a megsemmisítés vagy törlés mellőzését kérték, nem kerül sor, és a 15 napos megsemmisítési határidő letelt, a rögzített kép- illetve hangfelvételt meg kell semmisíteni, vagy törölni kell.

Kép- és hangfelvétel készítése

Nem magáncélú képfelvétel készítésére engedély a BKK Zrt.-től, vagy a BHÉV Zrt.-től levélben (papír, vagy elektronikus alapú) kérhető – annak függvényében, hogy kié az érintett terület/jármű – a kérelmező adatainak, elérhetőségének, valamint a forgatás, illetve fotózás körülményeinek, céljának megadásával, reklám- és játékfilmek esetében a forgatandó film forgatókönyvének, szinopszisának ismertetésével.

A BHÉV Zrt.-t érintő forgatási és fotózási engedély a BHÉV Zrt. Kabinet Irodájától papír alapú, vagy a sajto@bhevzrt.hu címre küldött elektronikus levélben kérhető.

A felvét elkészítés kizárólag akkor engedélyezhető, ha:

- a BKK Zrt. és a BHÉV Zrt., valamint a közösségi közlekedés megítélését nem rontja,
- kommunikációs szempontból támogatható,
- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos a feszültség alatti pályán, a mozgólépcsőn utasforgalomban, vagy a vezetőfülkében való felvét elkészítés stb.),
- összhangban van a biztonsági és vagyonvédelmi szempontokkal.

A fenti feltételek megléte esetén, előzetes, írásos hozzájárulás birtokában lehet járműveken, utasforgalmi területeken nem magáncélú forgatási, illetve fotózási tevékenységet végezni.

A nem magáncélú forgatás és fotózás térítési díját a BHÉV Zrt. állapítja meg a terület-, eszköz- és szakmai segítség igényének, szükségességének figyelembevételével, a felvét elkészítésre fordított idő függvényében.

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni az Itv.-ben foglaltakra, amely szerint személyes adat az érintettek – azaz jelen esetben a kép és hangfelvételen szerepelők – hozzájárulásával kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat az Itv. egyéb vonatkozó előírásai szerint kell kezelnie.

A forgatás és fotózás térítési díját az értékesítéssel foglalkozó szakterület állapítja meg a terület-, eszköz- és szakmai segítség igényének, szükségességének figyelembevételével, a felvét elkészítésre fordított idő függvényében.

IV.3. A BHÉV Zrt. és partner biztosítói, valamint a BKK Zrt. fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei

A BHÉV Zrt. és partner biztosítói elérhetőségei:

BHÉV Budapesti Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság

Budapest VII., Akácfa utca 15.

Levelezési cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15.

E-mail: bhev@bhevzrt.hu

Telefon: 06-1-461-6500

Honlap: <http://www.bhevzrt.hu>

BHÉV Zrt. Biztonsági Iroda

Levelezési cím: 1072 Budapest, Akácfa utca 15.

Telefon: 06-1- 461-6500/122-05

E-mail: biztonsag@bhevzrt.hu

UNIQA Biztosító Zrt.**Központi ügyfélszolgálat**

Cím: 1134 Budapest, Róbert Károly krt. 70-74.

Telefon: +36-1-20/30/70-544-5555

Rövid hívószám: 1418

Fax: +36-1-238-6060

E-mail: kar@unika.hu

Nyitva tartás/személyes ügyfélszolgálat:

Hétfő- szerda: 8.00 – 17.00 óráig

Csütörtök: 8.00 – 20.00 óráig

Péntek: 8.00 – 16.00 óráig

Generali Biztosító Zrt.

Internet: www.generali.hu

E-mail: bkvkar@generali.hu

Telefonos ügyfélszolgálat: +36-1-452-3333

Személyesen a www.generali.hu honlapon megadott ügyfélszolgálaton

Levelezési cím: Generali Biztosító Zrt. Dokumentum Kezelő Központ – 7602 Pécs, Pf.: 888

A BKK Zrt.-nek a személyszállítási közszolgáltatás teljesítése kapcsán fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei:

Központi Ügyfélszolgálat

Levelezési cím: 1241 Budapest, Pf. 200.

E-mail: bkk@bkk.hu

Telefon: +36-1-3 255 255 (06-1-BKK-BKK billentyű kombináció)

Fax: +36-30-774-10-01

Személyes ügyfélfogadás: a BKK Zrt. központi Ügyfélszolgálatán

Budapest VII., Rumbach Sebestyén utca 19-21. (Rumbach Center irodaház földszint)

Nyitva tartás:

hétfő, kedd, csütörtök: 9.00 - 17.00 óráig

szerda 9.00 – 19.00 óráig

péntek: 9.00 – 15.00 óráig

szombat, vasárnap és ünnepnapokon zárva.

Pótdíjkezelésért felelős szervezeti egység

Levelezési cím: 1241 Budapest, Pf. 200

E-mail: potdijkezeles@bkk.hu

Telefon: 06-1-461-6500/11-140, hívható: hétfő-csütörtök: 7.30-16.00 péntek 7.30-14.30

Személyes ügyfélfogadás (Pótdíjazási Iroda):

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

Nyitva tartás:

hétfőtől péntekig (munkanapokon) 7.00-20.00 óráig

szombaton (szombati munkarend szerinti napokon) 8.00 – 14.00 óráig

vasárnap (ünnepnapokon) zárva.

Központi Jegy- és bérletpénztár, egyéb jegy- és bérletpénztárak

A rendszeresen felülvizsgált nyitva tartási időket és címeket tartalmazó listákat a BKK Zrt. a honlapján havi frissítéssel közzéteszi.

V. A menetjegyekkel és az utazásra jogosító okmányokkal kapcsolatos információk

A fővárosi közösségi közlekedési közszolgáltatás igénybevételére jogosító díjtermékek (jegyek, bérletek stb.) értékesítését a BKK Zrt. végzi, illetve a jegy- és bérletértékesítés bevételei a BKK Zrt.-hez folynak be. Ennek megfelelően az utazásra jogosító okmányokat a BKK Zrt. bocsátja ki, azok a BKK Zrt.-től vásárolhatók meg, továbbá a bérletigazolványokat is a BKK Zrt. állítja ki, azok a mindenkorai Díjszabásban rögzített ellenérték fejében a BKK Zrt.-től igényelhetők.

V. A BHÉV Zrt. járművein használatos jegyek, bérletek, bérletigazolványok, jegyellenőrzés

A BHÉV Zrt. járataira a BKK Zrt. által értékesített vonal- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal, (a teljes árú bérletek esetében bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy kártya formátumú vezetői engedély egyikével) vagy diákigazolvánnyal (ennek hiányában az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazolással, amely 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes), útlevéllel (tanulóbérlethez 14 éves kor alatt állampolgársági megkötés nélkül, 16 éves korig a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkezők esetében), arckép nélküli bérlettel, érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni, amelyek részletesen a BKK Zrt. Üzletszabályzatában, illetve a Díjszabásban kerülnek ismertetésre. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik díjtalan utazásra jogosultak, vagy ha a járművön a jegyváltás biztosított, továbbá kivételt képeznek a meghirdetett feltételek szerint díjmentesen igénybe vehető járatok.

A BKK Zrt. Üzletszabályzata, illetve Díjszabása részletesen tartalmazza az alábbiakat:

- a BKK Zrt. által kibocsátott jegyek, bérletek, bérletigazolványok típusait,
- a jegykezeléssel kapcsolatos szabályokat,
- a jegyvásárlást,
- a jegykezelő készülékek használatát,
- a visszaváltás szabályait,
- a csere szabályait,
- a pótdíjazást.

V.1. Jegyellenőrzés

A jegyellenőrzési tevékenységet végző személyek vagy a BKK Zrt. alkalmazottai, vagy a BKK Zrt.-vel szerződött személy által foglalkoztatott személyek (a továbbiakban: a szerződött partner munkavállalói).

Mindazoknak, akik a BHÉV Zrt. szolgáltatásait igénybe kívánják venni, a BHÉV Zrt. járműveire való felszállás (illetve ahol van peronzár-vonal, a peronzár-vonal átlépése) 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. Kivételt képeznek ez alól azok, a Budapest közigazgatási határán kívüli állomáson felszálló utasok, ahol pénztár nem üzemel. Ők menetjegyüket az első jegyvizsgálatkor megválthatják a vonaton. A peronzár-vonal mögötti, a BHÉV Zrt. tulajdonában álló ingatlanok bérlőinek és azok alkalmazottainak rendelkezniük kell a peronzár-vonal mögötti területre való belépésre, illetve ott tartózkodásra feljogosító dokumentummal, amely utazásra nem jogosít. A megváltott és a kezelt jegyeket illetve bérleteket, utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányokat és a díjmentes utazásra jogosító okmányokat az utazás tartama alatt meg kell őrizni és biztosítani kell, hogy érvényességük, illetve az utazási jogosultság egyértelműen megállapítható legyen.

A BKK Zrt. jegyellenőreinek feladata az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor az érvényes jegyek, bérletek, utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok és az utazási feltételek betartásának ellenőrzése, továbbá érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén a pótdíjazási eljárás lefolytatása. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a Díjszabás határozza meg.

A jegyellenőröket azonosítja az arcképes, sorszámozott szolgálati kitűzőjük, valamint karszalagjuk, amelyeket jól látható helyen, a felsőruházaton kell elhelyezniük az ellenőrzés megkezdése előtt. A jegyellenőrök mind egyenruhában, mind polgári ruhában végezhetnek jegyellenőrzést. Az ellenőr nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, arcképes sorszámozott szolgálati kitűzőjét, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.

A HÉV-en szolgálatot teljesítő jegyellenőrök formaruhában vagy polgári ruhában kitűzőt viselve és jegyvizsgálói táskával felszerelve végzik a jegyértékesítést és ellenőrzést.

A BKK Zrt. jegyellenőrei az utasok jegyének illetve bérletének (bérletszelvényének) és bérletigazolványának valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányának az érvényességét a BHÉV Zrt. utasforgalmi területén bárhol, az utazás során bármikor (a felszállást megelőzően, a járművön, ill. a leszálláskor) ellenőrizhetik. Az utasnak a menetjegyet az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen való tartózkodás tartalma alatt meg kell őriznie, és a jegyvizsgálatra és menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére – a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt – fel kell mutatnia kérésre át kell adnia. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

A jegyellenőrök munkáját a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság közterület-felügyelői segítik, mint hatósági jogkörrel rendelkező személyek, akik igazoltathatják is a pótdíj megfizetésére kötelezett utazókat, illetve rendőri intézkedést kérhetnek, amennyiben az utasok nem működnek együtt a jegyellenőrrel a pótdíjazási eljárásban. A közterület-felügyelőket illetve rendőröket az egyenruhájuk és a kitűzőjük (jelvényük) azonosítja.

Az ellenőrzésre feljogosított személyek jogosultak az utasok jegyének, bérletének vagy utazásra jogosító egyéb okmányának érvényességét ellenőrizni a HÉV-állomás kijáratainál is, hiszen az utazás befejezésének az állomáson a peronzár-vonal átlépése minősül. Aki a kijárat ellenőrzés során nem tudja igazolni a szolgáltatás igénybevételére való jogosultságát, pótdíjat köteles fizetni. Ha az utas nem rendelkezik érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazásra jogosító egyéb okmánnyal, de

a bejáráti ellenőrzésen ennek ellenére átjutott, ez a körülmény nem mentesíti a pótdíjfizetési kötelezettség alól.

VI. Felek jogai és kötelezettségei

A BHÉV Zrt. köteles az utasokat a Személyszállítási Üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint a célállomásra szállítani.

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

Az utas csak az állomásokon szállhat fel és le a járműről.

Az utas a személyszállítás – így különösen fel- és leszállás, várakozás, utazás – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények, berendezések épségét veszélyeztető, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

VII. A kézipoggyász, élő állat, babakocsi, kerékpár szállítása

VII.1. Kézipoggyász (ideértve babakocsi, kerekesszék és kisméretű kerékpár) szállítása

Az utas – külső segítség igénybevétele nélkül – tömegét és méretét tekintve saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, saját, valamint a többi utas mozgását nem akadályozó kézipoggyászt (tárgyat) szállíthat díjtalanul. A szállított csomagok összmérete nem haladhatja meg a 2 db kézipoggyász méretét, amely vagy 2 db 40x50x80 cm-es, vagy 2 db 20x20x200 cm-es vagy 1 db 40x50x80 cm-es és 1 db 20x20x200 cm-es méretbe befér.

Amennyiben az előbbiekből csak egy befoglaló méretet használ fel az utas, akkor – mérethatártól függetlenül – az alább felsoroltak közül legfeljebb további 1 db-ot szállíthat díjtalanul: szánkó, síléc, köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40x40x200 cm befoglaló méretig, illetve babakocsi, kerekesszék, kisméretű kerékpár, összecsucott kerékpár, monocikli, legfeljebb 70x120x140 cm befoglaló méretig. A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely az imént felsorolt feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve kézipoggyász méretét meg nem haladó 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 is, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik.

A fogyatékossgal élő személy kerekesszékére 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, díjfizetés ellenében szállítható.

A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya (mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő és vakvezető kutya) utaztatása díjtalan.

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

Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem, csak ölben, vagy a járművek peronján szállítható, egy utas pedig csak egy kutyát szállíthat. Ennek figyelembe vételével (ha több utas is szállít kutyát) egy járművön (kocsinként) több kutya is szállítható, de perononként legfeljebb egy. A megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutyák esetében a járművek peronjára vonatkozó, illetve az egy járművön (kocsinként) szállítható kutyák számára vonatkozó korlátozást nem kell alkalmazni (az ilyen kutyák a járművek belső terébe is bevihetők, hogy gazdájuk ne legyen akadályozva ülőhely elfoglalásában). Minden esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak.

VII.3. Kerékpár szállítása

Kerékpár csak a kijelölt kocsikban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható, a Díjszabás szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel. Egy peronon legfeljebb 4 db kerékpár szállítható kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ennél több kerékpár szállítását teszi lehetővé.

HÉV pótlás esetén, amennyiben meghirdetésre került, a kerékpárszállítást minden pótolts vonat esetén biztosítani kell. A kerékpár szállítása az előre meghirdetett HÉV pótló autóbuszok kijelölt menetein, arra alkalmas helyen, járművenként előre meghirdetett mennyiségben megengedett. Egy utas egy kerékpárt 1 db vonal- vagy gyűjtőjegy érvényesítésével, illetve kerékpárbérlettel szállíthat. A kezelt menetjegy, illetve kerékpárbérlet a meghirdetett pótolts HÉV vonal teljes hosszában érvényes a kerékpár szállítására úgy, hogy menetjeggyel történő kerékpárszállításkor új járműre átszálláskor a már kezelt menetjegy másik végét is érvényesíteni szükséges. A HÉV pótló autóbuszokon nem feltétlenül szükséges a kerékpár piktogram elhelyezése, az utasokat azonban egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról.

VIII. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A BHÉV Zrt., illetve a BKK Zrt. működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos utaspanaszokat a BKK Zrt.-hez kell bejelenteni, a panaszokat az utas bejelentheti személyesen, telefonon, telefaxon, postai úton, valamint elektronikus levélben az Ügyfélszolgálaton vagy annak elérhetőségein. Közvetlenül a BHÉV Zrt.-hez érkező utaspanaszokat a társaság haladéktalanul megküldi BKK Zrt.-nek. A BHÉV Zrt. tevékenységét, szolgáltatásait érintő utaspanaszokat a BKK Zrt. megválaszolásra a BHÉV Zrt. illetékes szervezeti egységeihez továbbítja, a választ az utassal a BKK Zrt. közli.

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

Személyesen:

- a BKK Zrt.központi és reptéri ügyfélszolgálatain,
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban

Telefonon:

- az Ügyfélszolgálat telefonszámain

Írásban:

- levélben: az Ügyfélszolgálat címére
- telefaxon: az Ügyfélszolgálat faxszámára
- elektronikus úton (e-mail): az Ügyfélszolgálat e-mail címére
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a BKK Zrt. hivatalos pénztáraiban, a forgalmi ügyleteken, a központi, reptéri és pótdíj Ügyfélszolgálatain és az Ügyfélközpontokban)

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 BKK Zrt.-hez történő érkezés napja. A szóban bejelentett panaszokról, észrevételekről – amennyiben azt azonnal elintézni nem lehet – a BKK Zrt. jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Az ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a BKK Zrt. Ügyfélszolgálatán telefonon tett szóbeli panasz esetén, amennyiben a beszélgetés rögzítésre kerül, a BKK Zrt. az írásos jegyzőkönyv felvételét mellőzze. Telefonon tett bejelentésről – tekintettel arra, hogy a BKK Zrt. a hangfelvételt rögzíti – jegyzőkönyv vagy feljegyzés csak abban az esetben készül, ha a válaszadáshoz a BHÉV Zrt. bevonása szükséges, illetve ha a panaszt azonnal, helyben elintézni nem lehet.

Minőségbiztosítási okból a hívásokat a BKK rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó ügyfél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen áll módjában rendezni.

A panaszra, bejelentésre a BKK Zrt. írásban válaszol, kivéve, ha a telefonon, vagy szóban megtett bejelentést azonnal elintézi.

Névtelen bejelentésre a BKK Zrt. írásos választ nem ad. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét.

A BKK 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. A BHÉV Zrt. a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a válaszadásra megadott fenti határidőt a BKK Zrt. tartani tudja.

Kapcsolat nélkülinek kell tekintetni 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 BKK Zrt. a válaszadást mellőzi.

A BKK Zrt. a további esetekben a bejelentést, panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszadást mellőzi:

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az ismételt bejelentés új tényállítást nem tartalmaz az ügyfél által korábban előterjesztetthez képest, és azt a BKK Zrt. a rá vonatkozó kötelezettségeknek maradéktalanul eleget téve már teljes körűen megválaszolta,

Amennyiben a panasz a vasúti EU rendeletben, az Sztv.-ben, a vasúti korm. rendeletben, a BKK Zrt. üzletszabályzatában, illetve a jelen Üzletszabályzatban rögzített, a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogaival, illetve azok megsértésével kapcsolatos és a BKK Zrt., valamint a BHÉV Zrt. általi kivizsgálás a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas jogosult panaszát a vasúti igazgatási szervhez elbírálásra közvetlenül benyújtani.

A közlekedési hatóság központi elérhetősége:

Nemzeti Közlekedési Hatóság Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály
1066 Budapest, Teréz krt. 38.
Tel.: 00 36 1 815-9679

A vasúti igazgatási szerv elérhetősége:

Nemzeti Közlekedési Hatóság Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály Vasúti Igazgatási Osztály
Tel.: 00 36 1 815-9679
e-mail: vasutiigazgatasfoo.smf@nkh.gov.hu
www.nkh.hu

IX. Talált tárgyak kezelése

A BHÉV Zrt. járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, peronokon, állomásokon stb. - talált tárgyakat a BHÉV Zrt. és a BKV Zrt. közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. kezeli.

Talált tárgy leadása a járművezetőnél, személyzettel működő HÉV állomásokon, vagy a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11.00 óra után lehet a BHÉV Zrt. vagy a BKV Zrt.

közzétett elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen az alább megjelölt, a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében
Beszállítás után a megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának, a 1072 Budapest, VII. Akácfa u. 18. szám alatt történik.

Nyitva tartás:

hétfő 8.00-20.00 óráig
kedd – csütörtök 8.00-17.00 óráig
péntek 8.00-15.00 óráig
szombat, vasárnap zárva.

Telefon: 0036 1 3-255-255; 1-es, 6-os menüpont.

A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a BHÉV Zrt. forgalmi ügyeleteken is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat a szolgálati helyen keresi.

A talált tárgyak kiadása a BHÉV Zrt. és a BKV Zrt. közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. feladata 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.

A BKV Zrt.-nél tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél) bemutatása és egyszeri kezelési költség (egy előreváltott vonaljegy mindenkori ára) megfizetése szükséges.

Akadólyoztatás 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 elvesztett tárgyait, a rokon kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

X. A felelősségviselés szabályai

A BHÉV Zrt. felelős, amennyiben az utas a biztonságos utazás szabályainak betartása mellett a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy kísérő nélkül vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a BHÉV Zrt. felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézi-poggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is, ezen kívül csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a BHÉV Zrt. felróható magatartása okozta.

A BHÉV Zrt. a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye. A BHÉV Zrt. a felelősség alól akkor is mentesül, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a BHÉV Zrt. személyszállítási tevékenysége körén kívül esik.

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

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, járműben, a jármű utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a BHÉV Zrt.-nek okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a BHÉV Zrt. vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása miatt a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a BHÉV Zrt.-t ért kárért is.

A BHÉV Zrt. a járatkimaradásokért, menetrendi eltérésekért az Üzletszabályzat IV.2. pontjában foglaltak szerint felelősséget nem vállal.

A BHÉV Zrt. felelősségviselésére egyebekben az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadók.

X.1. Káresemény bejelentése

A BHÉV Zrt. az UNIQA Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál rendelkezik vasúti társaságokra vonatkozó-, illetve általános és szolgáltatói felelősségbiztosítással, továbbá a Generali Biztosító Zártkörűen Működő Részvénytársaságnál kötelező gépjármű felelősség-biztosítással a BHÉV Zrt. utasai, illetve a közlekedés többi résztvevői számára okozott károk rendezése érdekében.

A károsultnak a káreseményt a jelen pontban írtakban meghatározott helyen és módon kell bejelenteni. A bejelentést követően a BHÉV Zrt. a jogalap vizsgálatát elvégzi, melynek eredményéről a bejelentőt tájékoztatja. A BHÉV Zrt. a felelősségére visszavezethető kárbejelentéseket 5 munkanapon belül továbbítja a biztosító felé.

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

A BHÉV Zrt. működésével kapcsolatba hozható eseményeket azonnal be kell jelenteni a BHÉV Zrt. legközelebbi illetékesének (pl. járművezető, metró forgalmi ügyeletes vagy állomási diszpécser stb.), aki dokumentálja a bejelentést, helyszíni jegyzőkönyvet állít ki vagy/és tájékoztatást ad a további teendőkről (bejelentés módja, hely, stb.).

Utólagos bejelentésnek számít minden olyan, az elévülési időn belül 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 BHÉV Zrt. Biztonsági Irodájának, vagy a BKK Zrt. ügyfélszolgálatának, vagy az illetékes biztosítónak írásban (a körülmények leírásával) vagy személyesen kell megtenni.

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

A kárigény érvényesítése során a bejelentőnek (károsultnak) az illetékes biztosító rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, az illetékes 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 vagyontárgy szemlészésével kapcsolatban az illetékes biztosító iránymutatása szerint kell eljárni. A további dokumentáció a kárigénytől függ (pl.: halál esetén halotti anyakönyvi kivonatra és az örökösödési eljárást lezáró határozatra van szükség, keresetvesztés esetén jövedelemigazolás kell, stb.).

A bejelentéskor a károsultakat a BHÉV Zrt. vagy az illetékes biztosító. tájékoztatja a szükséges dokumentumokról. A kárigény elbírálásához további dokumentumok is bekérhetők.

A BHÉV 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 az illetékes biztosító felelősségbiztosítási feltételgyűjteményei.

X.2. Biztonsági szolgálat

A BHÉV Zrt. minden szolgáltatására vonatkozóan kiemelten törekszik a teljes személy- és vagyonbiztonságra. A HÉV egyes területein 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 BHÉV Zrt. munkavállalóinak védelme.

A BHÉV Zrt. egyes járatain és a HÉV állomásokon a biztonsági szolgálat jegy, bérlet és utazási igazolvány ellenőrzési feladatokat is elláthat, ha szükséges ellenőrizheti az utazási jogosultságot. A biztonsági szolgálat munkatársainak csak ellenőrzési jogkörük van, pótdíjazást nem kezdeményezhetnek.

Az utasok egymás elleni támadásaiból adódó károkért a BHÉV Zrt. nem felel akkor sem, ha azok a biztonsági szolgálat jelenléte ellenére történnek.

Egyes HÉV állomások területén térfigyelő kamerák üzemelnek, amelyek működésére a BHÉV Zrt. a helyszínen felhívja a figyelmet. Ezek a berendezések elsődlegesen a közlekedés figyelemmel kísérését szolgálják.