THURY-BUSZ NONPROFIT KFT.
ÜZLETSZABÁLYZATA

Hatályos: 2026. 10. 01-től

A tervezet alapjául szolgáló Üzletszabályzatot jóváhagyta:

a Közlekedési és Beruházási Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztálya, mint Autóbuszos Piacfelügyeleti és Utasjogi Hatóság

KAT/11881-1/2026/KKEF

számú határozatával.

A jelen dokumentum módosítási tervezet. A módosított Üzletszabályzat kizárólag az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság jóváhagyását követően, a jóváhagyás iránti kérelemben meghatározott napon léphet hatályba.

TARTALOMJEGYZÉK

I. BEVEZETÉS 4
II. ÁLTALÁNOS RÉSZ 4
II.1. JOGI HÁTTÉR 4
II.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA 5
II.3. A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. TEVÉKENYSÉGE 5
III. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSOK 5
IV. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI (UTAZÁSI FELTÉTELEK) 6
IV.1. UTAZÁSHOZ VALÓ JOG 6
IV.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE 6
IV.3. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSE 7
IV.4. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE 7
IV.5. MAGATARTÁSI SZABÁLYOK 7
V. UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK 8
V.1. UTASTÁJÉKOZTATÁS 8
V.1.1. DÍJSZABÁS 9
V.1.2. A JÁRATOK, VISZONYLATOK AZONOSÍTÁSA 9
V.1.3. A JÁRMŰVÖN 9
V.1.4. A VISZONYLATOKKAL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS 9
V.1.5. A MEGÁLLÓHELYEK, FEL- ÉS LESZÁLLÓPONTOK NEVEIVEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS 9
V.1.6. AZ ELŐRE TERVEZHETŐ FORGALMI VÁLTOZÁSOK MEGTALÁLHATÓK 9
V.1.7. A JEGY- ÉS BÉRLETVÁSÁRLÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL, NYITVATARTÁSI IDŐKRŐL AZ INFORMÁCIÓ A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. HONLAPJÁN ÉRHETŐ EL 9
V.1.8. AZ UTAZÁSI FELTÉTELEK TELJES TERJEDELMÜKBEN MEGTEKINTHETŐK 9
V.1.9. AZ UTAZÁSI FELTÉTELEK KIVONATA MEGTALÁLHATÓ 9
V.1.10. A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. ÜZLETSZABÁLYZATA MEGTEKINTHETŐ 9
V.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE 10
V.3. BIZTONSÁGTECHNIKAI MEGFIGYELÉS 11
V.4. KÉP- ÉS HANGFELVÉTEL KÉSZÍTÉSE 11
VI. A MENETJEGYEKKEL ÉS AZ UTAZÁSRA JOGOSÍTÓ OKMÁNYOKKAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK 12
VI.1. A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. ÁLTAL ÉRTÉKESÍTETT JEGYEK, BÉRLETEK, A BÉRLETIGAZOLVÁNYOK TÍPUSAI 13
VI.1.1. JEGYEK 13
VI.1.2. BÉRLETEK 13
VI.1.3. BÉRLETEK PÓTLÁSA 14
VI.1.4. BÉRLETIGAZOLVÁNYOK 14

VI.2. JEGYVÁSÁRLÁS, JEGYKEZELÉS, IDŐKORLÁTOS JEGYEK ÉS BÉRLETEK VISSZAVÁLTHATÓSÁGA, CSERÉJE 16
VI.2.1. JEGYVÁSÁRLÁS....16
VI.2.2. JEGYKEZELŐ KÉSZÜLÉKEK HASZNÁLATA 17
VI.2.3. JEGYEK, BÉRLETEK VISSZAVÁLTÁSA ÉS CSERÉJE....17
VI.3. JEGYELLENŐRZÉS....18
VI.4. PÓTDÍJAZÁS....19
VI.4.1. A PÓTDÍJ KISZABÁSA ÉS MEGFIZETÉSE 19
VI.4.2. BÉRLET- ÉS JOGOSULTSÁGBEMUTATÁS....20
VI.4.3. ADATKEZELÉS ÉS KÖVETELÉSÉRVÉNYESÍTÉS 20
VI.4.4. A PÓTDÍJ RENDEZÉSÉRE IRÁNYULÓ POSTAI ÉS ELEKTRONIKUS MEGKERESÉSEK 21
VII. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI....21
VIII. A KÉZIPOGGYÁSZ, ÉLŐ ÁLLAT, EGYEBEK SZÁLLÍTÁSÁNAK SZABÁLYAI 21
VIII.1. KÉZIPOGGYÁSZ SZÁLLÍTÁSA....21
VIII.2. FOGYTÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLY KEREKESSZÉKÉNEK ÉS EGYÉB MOZGÁST SEGÍTŐ ESZKÖZÉNEK SZÁLLÍTÁSA....22
VIII.3. ÉLŐ ÁLLAT SZÁLLÍTÁSA....22
VIII.4. KERÉKPÁR SZÁLLÍTÁSA....23
IX. A PANASZOK BEJELENTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI....23
IX.1. A PANASZ BENYÚJTÁSA 23
IX.2. SZÓBELI PANASZ, JEGYZŐKÖNYV ÉS TELEFONOS HANGFELVÉTEL....23
IX.3. PANASZKEZELÉSI HATÁRIDŐK....24
IX.4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA, MELLŐZÉSE ÉS ELUTASÍTÁSA 24
IX.5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK 25
IX.6. JOGOS VISSZATÉRÍTÉSEK....25
X. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE....25
XI. A FELELŐSSÉGVISELÉS SZABÁLYAI 26
XI.1. FELELŐSSÉGVISELÉS A JÁRMŰVÖN....26
XI.2. FELELŐSSÉGVISELÉS A MEGÁLLÓHELYEN....26
XI.3. FELELŐSSÉGVISELÉS ALÓLI MENTESÜLÉS 26
XI.4. AZ UTAS FELELŐSSÉGE 26
XI.5. EGYÉB FELELŐSSÉGRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK 26
XII. MELLÉKLETEK....28
XII.1. DÍJSZABÁS 28
XII.2. KAPCSOLAT 31

I. BEVEZETÉS

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a THURY-BUSZ Nonprofit Kft.-t mint szolgáltatót, másrészt a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. által nyújtott személyszállítási közszolgáltatást igénybe vevő utasokat a személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, illetve a személyszállítási szerződés alapján megilletik, illetve terhelik.

II. ÁLTALÁNOS RÉSZ

II.1. JOGI HÁTTÉR

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok:

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet;
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 2011. február 16-i, 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (EGT-vonatkozású szöveg), (a továbbiakban: buszos EU-rendelet);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. törvény;
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infótv.);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról (a továbbiakban: GDPR);
- a nemzeti köznevelésről szóló 2011. évi CXC. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény;
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: dohányt.);
- a szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételének szabályairól szóló 121/2012. (VI. 26.) Korm. rendelet (a továbbiakban: menetdíj-támogatási rendelet);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.);
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: igazolványrendelet);
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet (a továbbiakban: kedvezményrendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: buszkorm. rendelet);

- a vasúti és autóbuszos személyszállítást igénybe vevő utasok jogainak védelméről szóló 62/2013. (III. 4.) Korm. rendelet;
- a 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 díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló 261/2011. (XII.7.) Korm. rendelet;
- a közforgalmú személyszállítási szolgáltatásokhoz kapcsolódó adatok, adatbázisok és elektronikus adatkommunikációs technológiák egységességét és átjárhatóságát biztosító műszaki és technológiai előírásokról, a központi adatbázisokról és az azokhoz kapcsolódó központi szolgáltatásokról, továbbá a működtető szervezetek kijelöléséről szóló 123/2014. (IV. 10.) Korm. rendelet;
- egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló 2020. évi CXLV. törvény
- Várpalota Város Önkormányzata és a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. közötti közszolgáltatási szerződés

II.2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA ÉS MÓDOSÍTÁSA

Az Üzletszabályzat, illetve annak módosítása az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság jóváhagyását követően, a jóváhagyás iránti kérelemben megjelölt napon lép hatályba.

A Szolgáltató az Üzletszabályzat módosításának tervezetét és a módosításokkal egységes szerkezetbe foglalt szöveget a mindenkor hatályos jogszabályokban előírt módon előzetesen közzéteszi, és biztosítja az észrevételezés lehetőségét, a hatályba lépést 15 nappal megelőzően. A jóváhagyás iránti kérelemhez a módosításokat tartalmazó és az egységes szerkezetű szöveget egyaránt mellékelni kell.

A jóváhagyott, egységes szerkezetű Üzletszabályzatot a Szolgáltató teljes terjedelmében közzéteszi a https://thurybusz.hu honlapon a jóváhagyó határozat kézhezvételét követő nyolc napon belül, illetve - későbbi hatálybalépés esetén - legkésőbb a hatálybalépést megelőző harmadik napon.

A honlapon a mindenkor hatályos szöveget kereshető formában kell elérhetővé tenni. A korábbi időállapotokat a jogszabályban meghatározott megőrzési idő alatt, egyértelműen elkülönítve kell hozzáférhetővé tenni.

II.3. A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. TEVÉKENYSÉGE

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Várpalota Város Önkormányzatával kötött közszolgáltatási szerződése alapján végzi a várpalotai helyi közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetését, és ehhez kapcsolódóan értékesíti a jegyeket, bérleteket.

Az utas által igénybe vett személyszállítási szolgáltatás teljesítését szabályozó jogviszony: személyszállítási szolgáltatási szerződés, amely a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. által végzett személyszállítási közszolgáltatás feltételeit tartalmazza. A személyszállítási szerződés alapján a Szolgáltató vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a megállók fel- és leszállási pontjain közzétett menetrend szerint járműveivel az utast a célállomásra szállítja.

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Üzletszabályzatában foglalt valamennyi kikötés a személyszállítási szerződés részét képező kikötés.

III. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁSOK

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. az utasok számára kizárólag személyszállítási közszolgáltatást nyújt.

Menetrend szerinti személyszállítás a személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járattal közúti közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás. A menetrend szerinti személyszállítás jelen Üzletszabályzat és annak mellékletét képező Díjszabás alapján vehető igénybe.

IV. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK FELTÉTELEI (UTAZÁSI FELTÉTELEK)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, amelyek betartásával az utasok a személyszállítási közszolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki az alábbiakban felsorolt tilalmak bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból kizárható, és vele szemben a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. pótdíjazást kezdeményezhet.

IV.1. UTAZÁSHOZ VALÓ JOG

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. a közforgalmú autóbuszos személyszállítás esetén az azt elősegítő létesítmények 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 járattal lehetséges.

A jegyellenőrzésre jogosult személy a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- ittas vagy bódult,
- magatehetetlen személy (nagykorú cselekvőképes kísérő nélkül),
- botrányosan viselkedik, magatartásával, tevékenységével vagy más módon zavarja a többi utast,
- magatartásával, tevékenységével vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- csomagolatlan vagy nem visszazárható 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, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és menetjegyet felszólításra vagy 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, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- az utazási feltételeket nem tartja be.
- a 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú kizárólag a személyszállítás megkezdése, vagyis a jármű felszállóhelyről történő elindulása előtt zárható ki az utazásból

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult. Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia, és törekedniük kell arra, hogy a fel- és leszálláshoz több ajtót vegyenek igénybe.

IV.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE

Az utas és a Szolgáltató között a személyszállítási szerződés a menetdíj megfizetésével és a menetjegy, bérlet vagy az utazási jogosultságot más módon igazoló okmány megvásárlásával, illetve - ha az utas az Üzletszabályzat alapján utazási okmány nélkül jogosult a szolgáltatás igénybevételére - a járműre utazási céllal történő felszállással jön létre.

A személyszállítási szerződés írásba foglalás nélkül, ráutaló magatartással jön létre. Az utas a személyszállítási szerződés létrehozásával az Üzletszabályzat rendelkezéseit változtatás nélkül elfogadja, és azokat magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A személyszállítási szerződés akkor is létrejön, ha az utas érvénytelen jeggyel, érvénytelen bérlettel, érvénytelen utazási okmánnyal vagy utazási okmány nélkül száll fel. Az ilyen utazás a személyszállítási szolgáltatás jogosulatlan igénybevételének minősül, és az Üzletszabályzatban, valamint a Díjszabásban meghatározott jogkövetkezményekkel jár.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján, az Üzletszabályzat feltételeinek megtartásával jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni.

IV.3. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYBA LÉPÉSE

A személyszállítási szerződés az utas és a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. között attól az időponttól hatályos, amikor az utas a járműre utazási céllal felszáll.

IV.4. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS MEGSZŰNÉSE

A személyszállítási szerződés megszűnik,

- ha az utas által megvásárolt jegy vagy bérletszelvény érvényessége bármely okból megszűnik, vagy a bérletszelvényhez kapcsolódó igazolvány, egyéb utazási igazolvány érvényét veszti (a Díjszabásban és az Üzletszabályzatban felsorolt kivételektől eltekintve); ha az utas a megvásárolt jegyet vagy bérletet az Üzletszabályzat rendelkezései szerint visszaváltja;
- ha a megvásárolt jegy, bérlet, egyéb utazási okmány elvész, megsemmisül (megsemmisülésnek tekintendő a jegy, bérlet, egyéb utazási okmány épségét érintő rongálódás);
- az utas a céljának megfelelő állomás vagy megállóhely területén, vagy a fel- és leszállóponton a járműről való leszállást befejezte,
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a jegyellenőrzésre jogosult személy az utazásból kizárja.

IV.5. MAGATARTÁSI SZABÁLYOK

A jelen pontban rögzített magatartási szabályokat az utas a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. által nyújtott személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele során köteles betartani, ezek a feltételek a személyszállítási szerződés részét képezik, megsértésük esetén pótdíjazási eljárás kezdeményezhető és/vagy az utas az utazásból kizárható.

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. autóbuszjáratain első ajtós felszállási rend van érvényben. Felszálláshoz – a kerekesszékes és babakocsival utazó utasok kivételével – az első ajtót, leszálláshoz a középső, illetve hátsó ajtókat kell igénybe venni.

A biztonságos utazás érdekében tilos az indításjelző megszólalása után fel- vagy leszállni, és az ajtók záródását akadályozni. A leszállási szándékot az autóbusznak a megállóba érkezése előtt, a jelzésre szolgáló nyomógombbal kell jelezni.

Tilos a járműveken

- az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a járműre fel-, illetve onnan leszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni. Kivétel az utasok által nyitható ajtó abban az esetben, ha a járművezető az ajtónyitási engedélyt kiadta, és ezt az ajtónyitó kontroll lámpa visszajelzi,
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni, kitartani,
- fagylaltozni, ételt és italt fogyasztani, és csomagolatlan vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni,

- rádiót vagy egyéb hangot adókészüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni (az utasforgalmi területeken a gyalogosközlekedés megengedett, ideértve a kerekesszéket, egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt vagy az 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 töltőtömegűnél nagyobb propán-bután gáz-palackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
- kutyát szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz és póráz nélkül szállítani (az élő állat szállítással foglalkozó VIII. fejezetben szereplő kivételektől eltekintve),
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a megállókban, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállókban, a végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken dohányozni vagy elektromos cigarettát, vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni.

A nemdohányzók védelméről szóló 1999. évi XLII törvény alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni vagy elektromos cigarettát, vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni közösségi közlekedési eszközön.

V. UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ SZABÁLYOK

V.1. UTASTÁJÉKOZTATÁS

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. tájékoztatja az utasokat az autóbuszjáratok igénybevételének lehetőségeiről, a személyszállítási szerződés létrejöttének feltételeiről, az alkalmazott díjakról, az utazási kedvezményekről, a kedvezmények igénybevételi feltételeiről és a jogosultsági igazolásokról.

A járatok menetrendjével kapcsolatban a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. az utasokat nyomtatott formában a megállóhelyeken, továbbá elektronikus formában a Szolgáltató honlapján és az utazástervező alkalmazásban tájékoztatja.

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a járművekben az utazási feltételek kivonatát elhelyezi.

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. utastájékoztatási módozatai és megjelenési formái:

a) írott formában, a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. honlapján, egyes megállóhelyein, járművein és Ügyfélszolgálatán.

b) szóbeli tájékoztatás: A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán.

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

V.1.1. DÍJSZABÁS

A mindenkor érvényes díjszabást részletesen a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. a honlapján közzéteszi, továbbá az Ügyfélszolgálaton kivonat formájában is kifüggeszti.

V.1.2. A JÁRATOK, VISZONYLATOK AZONOSÍTÁSA

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

V.1.3. A JÁRMŰVÖN

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

V.1.4. A VISZONYLATOKKAL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

- a megállóhelyeken kifüggesztett menetrendi kivonatokban,
- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. honlapján a tervezett változást megelőzően,
- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán.

V.1.5. A MEGÁLLÓHELYEK, FEL- ÉS LESZÁLLÓPONTOK NEVEIVEL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS

- a megállóhelyeken
- a járműveken a statikus vagy elektronikus utastájékoztató eszközökön
- a honlapon
- az utazástervezőben.

V.1.6. AZ ELŐRE TERVEZHETŐ FORGALMI VÁLTOZÁSOK MEGTALÁLHATÓK

- a megállóhelyeken és esetenként a járműveken,
- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. honlapján és egyéb online platformjain.

V.1.7. A JEGY- ÉS BÉRLETVÁSÁRLÁSI LEHETŐSÉGEKRŐL, NYITVATARTÁSI IDŐKRŐL AZ INFORMÁCIÓ A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. HONLAPJÁN ÉRHETŐ EL

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni

- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. honlapján,
- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán lehetséges.

V.1.8. AZ UTAZÁSI FELTÉTELEK TELJES TERJEDELMÜKBEN MEGTEKINTHETŐK

- az Üzletszabályzatban
- a honlapon
- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán.

V.1.9. AZ UTAZÁSI FELTÉTELEK KIVONATA MEGTALÁLHATÓ

- a járműveken.

V.1.10. A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. ÜZLETSZABÁLYZATA MEGTEKINTHETŐ

- a honlapon,
- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán.

Rendkívüli helyzetekben a forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállókban) írott vagy szóbeli utastájékoztatást is ad a THURY-BUSZ Nonprofit Kft.

V.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS TELJESÍTÉSE

A Szolgáltató menetrend szerint közlekedteti a közforgalmú személyszállítást végző és a szerződéses járatait. 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 a 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 legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját (mikortól meddig érvényes), vagy azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól (mikortól érvényes).
- A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. a viszonylatok menetrendjét a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott megállóhelyet érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóhelyeken kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja az autóbuszok menetrendjének ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. az utazóközönséget legkésőbb a változást megelőzően 3 nappal a honlapján tájékoztatja, a megállóhelyen a menetrendet cseréli,
- ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

A menetrendben meghirdetett indulási és érkezési időpontok, valamint a menetidők tervezett értékek, amelyektől forgalmi, időjárási, műszaki vagy más körülmények miatt eltérés következhet be. A Szolgáltató felelőssége a mindenkor hatályos, kötelező jogszabályok szerint áll fenn. A Szolgáltató olyan mértékben mentesül a felelősség alól, amilyen mértékben bizonyítja, hogy a késést vagy járatkimaradást az ellenőrzési körén kívül eső, előre nem látható és el nem hárítható körülmény okozta. E rendelkezés nem érinti az utas jogszabályon alapuló, eltérést nem engedő jogait.

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmény esetén a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja az utazni szándékozókat a megváltozott közlekedésről.

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. az esetleges forgalmi zavarokról, késésekről az Üzletszabályzat V.1. pontjában meghatározott módon tájékoztatja az utasokat.

Az utas kérésére a járatok 15 percet meghaladó késéséről, ideértve a honlapon elérhető menetrendben meghirdetett csatlakozási lehetőségek elmaradását, valamint annak okáról és időtartamáról késésigazolás kerül kiadásra az alábbiak szerint.

A késésigazolást az utas a THURY-BUSZ Nonprofit Kft.-től igényelheti

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

A késésigazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

- az utazás pontos időpontja (év, nap, óra),

- útvonal, útirány,
- pontos név és postacím, vagy elektronikus levélcím.

A kiállított késésigazolást a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán lehet átvenni személyesen, vagy postán küldik el az utas részére. Az elévülési idő a személyszállítási szerződés alapján egy év.

V.3. BIZTONSÁGTECHNIKAI MEGFIGYELÉS

A Szolgáltató az autóbuszok, az autóbuszokon található berendezések, továbbá az utasok, a munkavállalók és más érintettek életének, testi épségének, személyének és vagyontárgyainak védelme céljából, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény, a GDPR és az Infótv. rendelkezései szerint elektronikus biztonságtechnikai rendszert alkalmazhat, és ennek keretében képfelvételt vagy kép- és hangfelvételt készíthet és kezelhet.

Az elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazásáról a Szolgáltató az érintett személyek számára észlelhető módon figyelemfelhívó jelzést helyez el, továbbá a vakok és gyengénlátók tájékoztatására alkalmas módon, valamint a magyar nyelvet nem ismerők számára legalább angol nyelven tájékoztatást nyújt az érintett járművön, illetve - ha a megfigyelés arra is kiterjed - az állomás, megállóhely vagy felszállásra szolgáló peron megfelelő pontján. Ha a helyszín tájékoztatás nyújtására nem alkalmas, a tájékoztatást az autóbusz-állomáson, az Üzletszabályzatban és a Szolgáltató honlapján kell hozzáférhetővé tenni.

A tájékoztatás tartalmazza különösen a megfigyelés és a felvételkészítés tényét és célját, az adatkezelés jogalapját, a felvétel tárolásának helyét és időtartamát, az adatkezelő személyét, az adatok megismerésére jogosultak körét, valamint az érintetti jogokat és azok gyakorlásának módját.

Felvétel nem készíthető olyan helyen, ahol az az emberi méltóságot sértheti, így különösen mosdóban vagy illemhelyen.

A Szolgáltató a felvételt főszabály szerint a rögzítéstől számított 16. napon törli.

Akinek jogát vagy jogos érdekét a felvétel érinti, jogának vagy jogos érdekének igazolásával, aki pedig a felvételen maga is szerepel, ilyen igazolás nélkül kérheti, hogy a Szolgáltató a felvételt a főszabály szerinti időpontban ne törölje. A kérelemnek tartalmaznia kell a felvétel azonosításához szükséges adatokat, valamint - ha a kérelmező a felvételen nem szerepel - a jog vagy jogos érdek igazolását.

Bíróság vagy hatóság erre irányuló megkeresése esetén a Szolgáltató a felvételt haladéktalanul megküldi a megkereső részére. A Szolgáltató a felvételt a bíróság vagy hatóság részére történő megküldést követő 90. napon törli, kivéve, ha a jelen pont szerinti vizsgálat lefolytatása vagy az érintett kérelmében megjelölt ok miatt a további megőrzés indokolt.

Az érintett megőrzési kérelmét követően a felvétel mindaddig nem törölhető, amíg a bíróság vagy hatóság megkeresése meg nem érkezik, vagy a kérelemben megjelölt indok miatt a további kezelés szükséges, de legfeljebb a kérelem beérkezését követő hat hónapig. A Szolgáltató a hat hónapos törlési határidő előtt legalább 30 nappal tájékoztatja az érintettet a törlés időpontjáról, és nyilatkoztatja arról, hogy kéri-e a további megőrzést. Ha az érintett nem nyilatkozik, a felvételt törölni kell; a további megőrzést kérő nyilatkozat új megőrzési kérelemnek minősül.

A Szolgáltató a felvételt a szolgáltatást igénybe vevő személyt, a berendezés használóját, a munkavállalót vagy megbízottat, a kezelt területen tartózkodó személyt vagy poggyászát, továbbá a járművet, berendezést, eszközt és más vagyontárgyat érintő esemény, baleset vagy káresemény körülményeinek, valamint a Szolgáltatónál tett panaszbejelentés kivizsgálására használhatja fel.

A vizsgálathoz felhasznált felvételt a vizsgálat lezárását követő 15. napon törölni kell. Ha a vizsgálat eredményeként bírósági vagy hatósági eljárás indul, a felvételt az eljárást lezáró határozat jogerőre emelkedéséről vagy véglegessé válásáról szóló tájékoztatás kézhezvételét követő 16. napon kell törölni.

A felvételekhez kizárólag a feladatellátásukhoz szükséges körben feljogosított személyek férhetnek hozzá. Az adatkezelés részletes szabályait a Szolgáltató mindenkor hatályos Adatkezelési Tájékoztatója tartalmazza.

V.4. KÉP- ÉS HANGFELVÉTEL KÉSZÍTÉSE

Nem magáncélú kép- vagy hangfelvétel készítésére vonatkozó engedély a THURY-BUSZ Nonprofit Kft.-től papír alapon vagy elektronikus levélben kérhető. A kérelemnek tartalmaznia kell a kérelmező azonosító és elérhetőségi adatait, a felvételkészítés célját, helyét, időpontját, tervezett időtartamát és egyéb lényeges körülményeit. Reklám- és játékfilm esetén a forgatókönyvet vagy szinopszist is csatolni kell.

A nem magáncélú felvételkészítés akkor engedélyezhető, ha:

- a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. és a közösségi közlekedés megítélését nem rontja;
- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat;
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását, a közlekedés biztonságát, illetve az utasok és a munkavállalók testi épségét;
- összhangban áll a biztonsági, vagyonvédelmi és adatvédelmi követelményekkel.

A járműveken és az utasforgalmi területeken nem magáncélú forgatás vagy fotózás kizárólag előzetes írásbeli engedély birtokában végezhető. A Szolgáltató a felvételkészítés térítési díját a szükséges terület, idő, eszköz és szakmai közreműködés figyelembevételével állapítja meg.

A magáncélú felvételkészítés sem zavarhatja a közlekedést, nem veszélyeztetheti a biztonságot, és nem sértheti más személy jogait. A vezetőfülkében, illetve a közlekedésbiztonságot veszélyeztető módon felvétel nem készíthető.

A felvétel készítője köteles betartani a személyiségi jogokra, a képmás- és hangfelvétel készítésére, felhasználására és közzétételére, valamint a személyes adatok kezelésére vonatkozó mindenkor hatályos jogszabályokat. A Szolgáltató engedélye nem helyettesíti az érintettek hozzájárulását vagy az adatkezeléshez szükséges más jogalapot.

VI. A MENETJEGYEKKEL ÉS AZ UTAZÁSRA JOGOSÍTÓ OKMÁNYOKKAL KAPCSOLATOS SZABÁLYOK

A jelen fejezetben hivatkozott valamennyi menetjegyet, bérletet, bérletigazolványt a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. árusítja, illetve bocsátja ki a Díjszabásban meghatározott ellenérték fejében.

A járművekre előreváltott menetjegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal (a teljes árú bérleteknél bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy fényképes vezetői engedéllyel), illetve diákigazolvánnyal (ennek hiányában az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint diákigazolvány helyett kiadott igazolással, amely a 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 rendelkezőknél), vagy érvényes utazási igazolvánnyal lehet felszállni. Ez alól kivételek azok a személyek, akik díjmentes utazásra jogosultak, vagy ha a járművön is lehet jegyet vásárolni.

Amennyiben az utas menetjegy, bérlet vagy érvényes utazási igazolvány nélkül, illetve érvénytelen menetjeggyel, bérlettel vagy utazási igazolvánnyal száll fel olyan járműre, amely díjmentesen nem vehető igénybe, az a személyszállítási szolgáltatás jogosulatlan igénybevételének minősül. Ennek jogkövetkezménye a VI.4. pont szerinti pótdíjazás, továbbá az ott meghatározott feltételek fennállása esetén az utazásból történő kizárás. Az utazásból történő kizárást minden jegyellenőrzésre jogosult személy kezdeményezheti.

A díjmentes utazásra jogosultakat minden esetben a kedvezményrendelet, a Díjszabás, illetve egyéb jogszabály határozza meg. A kedvezményrendelet alapján a személyszállítási közszolgáltatásokon díjmentes utazásra jogosultak a közszolgáltatást végző valamennyi járatot díjmentesen vehetik igénybe.

Valamennyi jegyet, bérletet, bérletigazolványt (teljes árú bérletes utasok esetében bérletigazolványt, személyazonosító igazolványt, útlevelet vagy fényképes vezetői engedélyt), tanulók esetében a diákigazolványt vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, a diákigazolvány helyett kiadott igazolást és ezen igazoláshoz a 14. életévét betöltött személy esetében a személyi azonosításra alkalmas

okmányt, útlevelet (tanulóbérlethez 14 éves kor alatt állampolgársági megkötés nélkül, 16 éves korig a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkezők esetében), nyugdíjasbérletes utasoknál bérletigazolványt és bérletszelvényt vagy utazásra jogosító igazolványt/igazolást ellenőrzéskor fel kell mutatni illetve át kell adni a jegyellenőrzésre jogosult személynek. 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 lentebbi pontokban szereplő jegy- és bérletfajták elővételben is megválthatók az érvényesség kezdő dátuma szerint hatályban lévő díjszabásban rögzített egységáron. Az érvényesség vásárláskor kerül feltüntetésre. A bérleteket elővételben az érvényesség kezdőnapja előtt legfeljebb 30 nappal lehet megvásárolni. A vásárlás időpontjához képest visszamenőlegesen utazási jogosultság nem szerezhető.

VI.1. A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. ÁLTAL ÉRTÉKESÍTETT JEGYEK, BÉRLETEK, A BÉRLETIGAZOLVÁNYOK TÍPUSAI

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. az általa értékesített jegyeket, bérleteket, bérletigazolványokat a Díjszabásban részletesen felsorolja.

VI.1.1. JEGYEK

Az egyes jegytípusok díjait a Díjszabás tartalmazza.

Az egyszeri utazásra szóló jegyeket felszálláskor azonnal érvényesíteni kell a felszálláshoz használt első ajtónál található jegykezelő készülékkel.

Az egyszeri utazásra érvényes menetjegyek a következők szerint korlátozott ideig használhatók fel:

- a menetjegyek a rajtuk feltüntetett ár érvényességi idejéig és az ezt közvetlenül követő (árváltozás utáni) átmeneti időszakban használhatók fel utazásra. Az átmeneti időszak az árváltozástól számított 1 év.
- A menetjegy az ügyfélszolgálati elővételi pénztárban, a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. kijelölt értékesítési helyein, illetve a mobiljegy alkalmazásban vásárolható meg. A menetjegy az első érvényesítéstől számítva egy órás (60 perces) időtartamra jogosít utazásra, ezen belül korlátlan átszállási lehetőséget biztosítva. Az egy óra letelte utáni felszálláskor új jegyet kell érvényesíteni.
- Az autóbuszon vásárolt menetjegy érvényessége azonos a menetjegynél feltüntetettekkel.

Jegyek pótlása

A megvásárolt jegyeket elvesztésük esetén (ideértve megsemmisülést és eltulajdonítást is) a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. nem pótolja.

VI.1.2. BÉRLETEK

Az egyes bérlettípusok díjait a Díjszabás tartalmazza.

A bérletszelvényre a bérletigazolvány sorszámát, a diákigazolványon szereplő oktatási azonosítót vagy a diákigazolvány sorszámát, illetve amely fajtáknál engedélyezett a használatuk, a személyazonosító igazolvány, útlevél vagy a vezetői engedély sorszámát az utasnak, illetve az utas jelzése alapján a bérletjegy kiadójának az értékesítéskor kell nyomtatással rögzíteni hőpapírra nyomtatás esetén. Más típusú bérletjegy esetén az azonosító számot az első utazás megkezdése előtt az utasnak, vagy gondviselőjének tollal, el nem távolítható tintával, olvashatóan kell ráírni. A hibás, tévesen megadott sorszámot javítani nem szabad, a bérletszelvényt a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. kijelölt értékesítési helyein kezelési díj ellenében ki kell cseréltetni.

Tanuló/Nyugdíjas 30 napos bérlet: a bérlet vásárláskor megjelölt kezdő nap 0 órától a következő hónap azonos napját megelőző nap 24. órájáig érvényes. Mobiljegy alkalmazásban is váltható. Használata diákigazolványhoz/szolgáltató által kiállított bérletigazolványhoz kötött.

Összvonalas 15 napos bérlet: a bérlet vásárláskor megjelölt kezdő nap 0 órától számított 15. nap 24. órájáig érvényes. Mobiljegy alkalmazásban is váltható. Használata arcképes személyazonosító igazolványhoz kötött.

Összvonalas 30 napos bérlet: a bérlet vásárláskor megjelölt kezdő nap 0 órától a következő hónap azonos napját megelőző nap 24. órájáig érvényes. Mobiljegy alkalmazásban is váltható. Használata arcképes személyazonosító igazolványhoz kötött.

Az arcképes igazolványhoz kötött, teljes árú bérletek csak érvényes általános bérletigazolvánnyal, személyazonosító igazolvánnyal, útlevéllel vagy fényképes vezetői engedéllyel, a tanuló bérletek csak érvényes diákigazolvánnyal, a nyugdíjas bérletek csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal használhatók.

Az utazási kedvezmények a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet szabályozza és tartalmazza.

VI.1.3. BÉRLETEK PÓTLÁSA

A megvásárolt bérleteket elvesztésük esetén (ideértve a megsemmisülést és az eltulajdonítást is) a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. nem pótolja.

VI.1.4. BÉRLETIGAZOLVÁNYOK

Új bérletigazolványt kell készíttetni, amennyiben az annyira megrongálódott, hogy utazásra nem használható, mert a tulajdonosa nem felismerhető, illetve nem állapítható meg az érvényessége.

A bérletigazolványok kiállításának díját a Díjszabás határozza meg. A megfelelő bérletigazolvány kiváltása a nyugdíjas bérletek felhasználásához kötelező.

Általános bérletigazolvány

Általános bérletigazolvány csak teljes árú bérlethez használható. Az általános bérletigazolványok érvényességi ideje 10 év. Lejárt általános bérletigazolvánnyal az egyébként érvényes bérlet sem jogosít utazásra.

Nyugdíjas-bérletigazolvány

A bérletigazolvány érvényességi ideje mindenkor a bemutatott igazolás függvénye.

- Az érvényességi idő az *Ellátottak utazási utalványa* bemutatásakor az utalvány érvényességének határidejéig (a tárgyévet követő március 31-ig) terjed. Az utazási utalvány bemutatása esetén a határidő lejárta után az érvényességet ismételten igazolni kell, és a nyugdíjas-bérletigazolvány érvényességét meg kell hosszabbítani. Ellátottak utazási utalványa elvesztése esetén, amennyiben arról az utas igazolással rendelkezik, annak alapján (a tárgyévet követő március 31-ig) kerül kiállításra a nyugdíjasbérletigazolvány.

Diákigazolvány és kedvezményes tanuló-bérletszelvény használata

A kedvezményes tanulóbérlet igénybevételére jogosultakat és a kedvezmény mértékét a kedvezményrendelet és a menetdíj-támogatási rendelet, valamint ezek figyelembevételével a Díjszabás határozza meg. A tanuló bérletet a helyi közlekedésben tanulóbérlet-kedvezményre jogosult valamennyi személy használhatja. A tanuló utazási kedvezmények 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 bérlet érvényességi idejének lejártáig vehető igénybe. A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. minden olyan tanuló bérletet októberi, illetve márciusi bérletnek tekint, amelyek érvényességi kezdőnapja az adott hónapban van.

Mindezek alapján a fentiek szerinti határidők a tanulóbérlet valamennyi típusára az alábbiak szerint vonatkoznak:

a tanuló utazási kedvezményt legkésőbb:

- a tanévre, illetve a tanév II. félévére érvényesített diákigazolványnál (legkésőbb októberi kezdőnappal rendelkező bérleteknél) az adott tanév végét követően december 1-jén 02:00 óráig,

- a tanév I. félévére érvényesített diákigazolványnál (legkésőbb márciusi kezdőnappal rendelkező bérleteknél) az adott félév végét követően május 1-jén 02:00 óráig

lehet igénybe venni.

A tanulói, hallgatói jogviszony megszűnése miatt bevont diákigazolvány helyett kiadott, március 31-ig, illetve október 31-ig érvényesített igazolás a diákigazolvánnyal azonos módon, a fentiek szerint használható.

A tanuló bérlet használatára jogosult:

- az oktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója, hallgatója
- a gyermek iskolai tanulmányai megkezdésétől 14. életéve betöltéséig
- a hat éven felüli óvodás, az óvoda igazolása alapján
- a 2001. évi LXII. törvény alapján a szomszédos állam alap-, közép- vagy felsőfokú oktatási intézmények nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerinti oktatásban részt vevő tanulója, hallgatója
- az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki olyan alap-, közép- vagy felsőfokú oktatási intézmény nappali oktatás munkarendje vagy esti oktatás munkarendje szerinti 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 tanuló bérlet használatára való jogosultság az alábbi iratokkal igazolható:

- érvényes magyar diákigazolvány,
- a diákigazolvánnyal nem rendelkezők számára az oktatási intézmény által diákigazolvány helyett kiadott, az igazolványrendelet mellékletében meghatározott érvényes igazolás. Iskolalátogatási igazolással a kedvezményre való jogosultság nem igazolható,
- „Magyar igazolvány” és „Magyar hozzátartozói igazolvány”, amelynek érvényes a diákigazolvány melléklete,
- külföldi (az EU bármely tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában, Svájcban kibocsátott, egységes vagy iskolánként eltérő megjelenési formájú) diákigazolvány vagy nemzetközi diákigazolvány (ISIC) az alábbi feltételekkel: A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány a magyar állampolgártól és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személytől abban az esetben fogadható el, ha nappali vagy esti tagozatos tanulmányait az EU bármely, Magyarországon kívüli tagállamában vagy Izlandon, Liechtensteinben, Norvégiában,
  Svájcban székhellyel rendelkező oktatási intézmény
  a) székhelyén folytatja,
  b) Magyarországon működő tagozatán folytatja, és diákigazolványán a tanintézmény székhelyén használatos megnevezése szerepel.

A külföldi és a nemzetközi diákigazolvány helyett útlevél vagy bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány is elfogadható a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező 16 éven aluli diákoktól.

Személyi azonosításra alkalmas fényképes okmány a tanuló 14. életéve betöltéséig (állampolgársági megkötés nélkül).

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

Az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, a diákigazolvány helyett kiadott igazolás 14. életévét betöltött személy esetében csak személyi azonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes.

A megfelelő külföldi és a nemzetközi diákigazolványok a rajtuk feltüntetett érvényességi ideig használhatók, az érvényességi idő alatt kezdődő érvényességi idejű tanulóbérlettel pedig legkésőbb az adott diákigazolvány érvényességi idejének utolsó napjától számított egy hónapig lehet utazni. Ha az érvényességi időt csak évvel és hónappal jelölik, akkor azt úgy kell tekinteni, hogy az adott hónap utolsó napjáig tart. Ha az adott diákigazolványon nincs lejárati dátum (vagy tanév, félév) jelölve, akkor a kibocsátás dátumától számított 1 évig, vagy (jelöléstől függően) a kibocsátás tanévében fogadható el. Ha kibocsátás dátumát (tanévet) sem jelölték, akkor az adott igazolvány nem tekinthető diákigazolványnak.

Ha a megfelelő külföldi diákigazolványon nincs sorszám vagy fénykép, de a feltüntetett adatok alapján egyértelműen hozzárendelhető a diák személyi azonosításra alkalmas okmányához, akkor ez utóbbival együtt fogadható el. Sorszám hiányában a személyi azonosításra alkalmas okmány sorszámát kell feltüntetni a bérletszelvény megfelelő rovatába. A nemzetközi diákigazolvány csak önálló okmányként fogadható el abban az értelemben, hogy nem lehet bankkártyára, egyéb üzleti vállalkozás kártyájára nyomtatva.

VI.2. JEGYVÁSÁRLÁS, JEGYKEZELÉS, IDŐKORLÁTOS JEGYEK ÉS BÉRLETEK VISSZAVÁLTHATÓSÁGA, CSERÉJE

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. csak olyan értékcikkekért vállal felelősséget, amelyeket Ügyfélszolgálatán, járművezetői vagy hivatalos (a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. honlapján olvasható) szerződött partnerei értékesítettek.

Hamis, illetve meghamisított értékcikkel (jegy, bérlet, bérletigazolvány stb.) utazni törvénybe ütköző cselekmény, magánokirat-hamisításnak számít, és a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. minden esetben rendőrségi feljelentést tesz.

Mindazon jegyek és bérletek esetében, amelyeken az utasnak valamilyen érvényességi adatot kell jelölnie, azt a jelölést tintával, nem törölhető módon, jól olvashatóan, egyértelműen, javítás nélkül kell megtennie.

VI.2.1. JEGYVÁSÁRLÁS

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. több értékesítési csatornán keresztül biztosítja az utazni szándékozó személyek részére a jegy- és bérletvásárlást. A nyitvatartási időket, fizetési módokat, az árusított jegy és bérletfajtákat és címeket honlapján közzéteszi.

A jegyek, bérletek, egyéb cikkek árának megfizetése – amennyiben a jelen Üzletszabályzat vagy külön hirdetmény másként nem rendelkezik –csak készpénzzel vagy bankkártyával lehetséges.

Járművezetői jegyárusítás

A menetjegy az autóbuszon a gépkocsivezetőnél is megvásárolható, azonban elővételben történő jegyváltásra a járművön nincs lehetőség. A gépkocsivezetőnél vásárolt jegy kizárólag az adott utazásra (az érvényesítéstől számított egy órára) jogosít, annak ára az elővételben váltott menetjegyénél magasabb. A gépkocsivezetőnél történő jegyvásárláskor az utas köteles a jegy ellenértékét pontosan kiszámolva átadni, mivel a gépkocsivezető váltópénzzel nem rendelkezik, így pénzt váltani vagy a vételárból visszaadni nem köteles.Jegyárusítás szerződött partnereken keresztül

A jegyeket, bérleteket árusító szerződött partnerekkel kapcsolatos, rendszeresen frissített tájékoztatást (cím, nyitvatartási idők, jegy- és bérletfajták) a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. honlapján jeleníti meg.

Közlekedési Mobiljegy

A Közlekedési Mobiljegy a Nemzeti Mobilfizetés Zrt. (1027 Budapest, Kapás utca 6.) által üzemeltett mobilapplikáción keresztül megvásárolható utazási jogosultság. A Közlekedési Mobiljegy alkalmazás a THURY-BUSZ értékesítési csatornájaként is működtetett applikáció, amely bizonyos, a THURY-BUSZ

Nonprofit Kft. által üzemeltetett helyi járatokon használható értékcikkek mobilapplikációval történő vásárlását teszi lehetővé. A vásárláshoz és a használathoz aktív mobil-adatkapcsolat és előzetes regisztráció szükséges. A Közlekedési Mobiljegy működését és használatát leíró információk a Szolgáltató honlapján (https://thurybusz.hu/jegyvasarlas/mobiljegy) érhetők el.

A mobiljegy és -bérlet esetében az utas felelőssége, hogy a készüléke megfelelő töltöttségi állapotban legyen és mobil adatkapcsolattal rendelkezzen.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető díjtermékek az érvényesség kezdete előtt az applikációkból díjmentesen visszaválthatók, amennyiben az adott díjtermék a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. üzletszabályzata szerint visszaváltható.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető díjtermékek cseréje papír alapú díjtermékre (és fordítva) nem lehetséges.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető díjtermékek használata esetén közvetlenül a felszállás előtt a járművek ajtajainál kihelyezett érvényesítő kódot kell beolvasni, a beolvasás után megjelenő képernyőt a járművezető részére fel kell mutatni.

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető menetjegyek a vásárlástól számított 30 napig használhatók fel utazásra (függetlenül az árváltozásoktól).

A Közlekedési Mobiljegy applikációban elérhető kedvezményes bérletjegyek a kedvezményre jogosító eredeti igazolványok együttes használatával érvényesek.

VI.2.2. JEGYKEZELŐ KÉSZÜLÉKEK HASZNÁLATA

A megváltott menetjegyet az utasnak felszálláskor azonnal érvényesíteni kell a felszálláshoz igénybe vett első ajtónál található jegykezelő készülékkel.

A jegykezelés mindig az utas feladata; a jegykezelőkészülék hibájakor a jegyellenőrnek a jegyátadásakor az utas köteles jelezni, hogy jegyének érvényesítése érdekében az adott helyzetben általában elvárható gondossággal járt el.

Az elektronikus jegykezelőkészülék kódot nyomtat a jegyre, amely alapján megállapítható a kezelés helye és pontos időpontja (nap, óra, perc).

A jegyellenőrök az ellenőrzéskor próbajegy segítségével győződnek meg a jegykezelőkészülékek működőképességéről. Az ellenőrzésnél a jegyellenőröknek tépett, szakadt, hiányos, szennyezett jegyet nem áll módjukban elfogadni. A jegyeken csak az elektronikus jegykezelő készülékek bélyegzése fogadható el. A jegyet egyéb sérülés, manipulálás vagy egy korábbi utazáskor a jegykezelő-készülék által nyomtatott kód érvénytelenné, a későbbiekben fel nem használhatóvá teszi.

VI.2.3. JEGYEK, BÉRLETEK VISSZAVÁLTÁSA ÉS CSERÉJE

A menetjegyek nem válthatók vissza.

A visszaváltás szabályai

A bérletek kizárólag érvényességük kezdete előtt, a Díjszabásban meghatározott kezelési díj megfizetése mellett válthatók vissza a kijelölt pénztárakban.

A visszaváltáshoz be kell mutatni a teljes, azonosítható értékcikket, ideértve a sorozatszámot és az adatmátrixot tartalmazó részt is. Ha a vásárlásról számla készült, az eredeti számlát visszaváltáskor be kell mutatni és le kell adni.

Készpénzes vásárlás esetén a visszatérítés készpénzben történik. Bankkártyával teljesített vásárlás visszatérítése főszabály szerint az eredeti bankkártyás tranzakció visszafordításával történik. Készpénzes vagy más módon teljesített visszatérítésre kizárólag akkor kerülhet sor, ha a bankkártyás visszatérítés technikailag nem lehetséges, vagy azt más igazolható körülmény indokolja.

A bankkártyás tranzakció az eredeti POS-bizonylattal, a vásárláshoz használt bankkártyával vagy más, hitelt érdemlő módon azonosítható. A kezelési díj külön tranzakcióként készpénzzel vagy bankkártyával fizethető meg.

A visszatérítés határideje 30 nap. A visszaváltás kezelési díját és az érintett bérlet árát a Díjszabás tartalmazza.

A csere szabályai

A bérletszelvények cseréjét az Ügyfélszolgálaton teljesítik a vásárlást igazoló eredeti számla vagy nyugta egyidejű bemutatásával.

Cserélni azonos típusú, értékű és érvényességi kezdetű bérletre lehet.

Az adott bérlet az azon megjelölt érvényességi kezdettől eltérő érvényességi kezdetű bérletre nem cserélhető ki. Kizárólag úgy adható ki eltérő érvényességi kezdetű bérlet, hogy a visszahozott bérletet visszaváltják (amennyiben fennállnak a visszaváltás feltételei), majd pedig új bérletet állítanak ki.

Az érvényesség kezdete után a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. az alábbi esetekben cseréli ki a bérletet:

- kimosták vagy más okból megrongálódott, és emiatt nem használható utazásra;
- elrontották a bérletszelvényen a bérletigazolvány számát.

A csere kezelési díját a Díjszabás határozza meg.

Minden olyan esetben, amikor a bérletszelvény kiállításából egyértelműen megállapítható, hogy azt a jegy- és bérletértékesítő munkatárs vagy viszonteladó állította ki tévesen, minden jegy- és bérletértékesítő munkatárs köteles a bérletszelvényt – kezelési díj felszámítása nélkül – szabályosan kitöltött bérletszelvényre cserélni a vásárlás helyén.

A bérletigazolványt díj ellenében ki kell cserélni, ha:

- az arcképről a tulajdonos nem ismerhető fel;
- a bérletigazolvány olyan mértékben megrongálódott, hogy érvényessége és használatának jogszerűsége nem állapítható meg;
- a bérletigazolvány érvényessége lejárt.

VI.3. JEGYELLENŐRZÉS

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. nem díjmentes közösségi közlekedési járatain utazóknak a felszállás előtt rendelkezniük kell az adott járaton felhasználható, érvényesíthető menetjeggyel, érvényes bérlettel, utazási igazolvánnyal vagy a díjmentes utazási jogosultságot igazoló okmánnyal, illetve - ha a járművön jegyértékesítés történik - felszálláskor menetjegyet kell vásárolniuk. A menetjegyet az utazás megkezdésekor haladéktalanul érvényesíteni kell.

A menetjegyet, bérletet, utazási igazolványt és a kedvezményre vagy díjmentességre jogosító okmányt az utazás teljes időtartama alatt meg kell őrizni, és ellenőrzéskor fel kell mutatni, kérésre át kell adni a jegyellenőrzésre jogosult személynek. Ha az utazási jogosultság vagy a kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához szükséges, az utas köteles a személyazonosságát igazolni.

Az autóbusz-vezető ellenőrzési kötelezettségének esetleges elmulasztására az utas érvényes utazási jogosultság hiánya, jogosulatlan kedvezményigénybevétel vagy az utazási feltételek más megsértése esetén nem hivatkozhat.

A jegyellenőrök az utazás tartama alatt, fel- és leszálláskor, továbbá az utasforgalmi területen ellenőrizhetik a menetjegyek, bérletek, utazási igazolványok, valamint a kedvezményes vagy díjmentes utazásra jogosító okmányok érvényességét, és az utazási feltételek betartását.

A jegyellenőrt az arcképes, sorszámozott szolgálati kitűző azonosítja, amelyet jól látható helyen, a felsőruházaton kell viselnie. A jegyellenőr egyenruhában vagy polgári ruhában is végezhet ellenőrzést. Az utas

kérésére köteles szolgálati kitűzőjét és az ellenőrzésre feljogosító megbízást felmutatni, illetve az utólagos azonosíthatósághoz szükséges adatot megadni.

Az ellenőrök az ellenőrzés eredményes lefolytatása érdekében - a közlekedés biztonságának veszélyeztetése nélkül - a járműre felszállhatnak, az ajtók nyitását rövid időre visszatarthatják, és csoportosan is ellenőrizhetnek. Az első ajtós felszállási rend alóli, kerekesszékes és babakocsis utasokra vonatkozó kivételek esetén is biztosítani kell az utazási jogosultság ellenőrzését.

A jegyellenőr elismervény ellenében bevonhatja a menetjegyet, a bérletszelvényt, a bérletigazolványt vagy más utazási okmányt, ha az:

- hamis, meghamisított vagy jogosulatlanul megváltoztatott;
- a rajta feltüntetett azonosító alapján nem tartozik az azt használó utashoz, vagy az azonosító nem felel meg az előírásoknak;
- kicserélt vagy megváltoztatott arcképet tartalmaz, illetve az arcképről a tulajdonos nem ismerhető fel;
- olyan mértékben megrongálódott, hogy érvényessége vagy a használat jogszerűsége nem állapítható meg;
- nem a jogosult használja, vagy jogosulatlan használat, illetve más visszaélés megalapozott gyanúja merül fel.

A jegyellenőrzés során megállapított jogsértésre, a pótdíjazásra, az adatfelvételre, az okmánybemutatásra és a jogorvoslatra a VI.4. pont rendelkezései irányadók.

VI.4. PÓTDÍJAZÁS

A Díjszabás B) táblázatában meghatározott pótdíjat köteles fizetni az, aki:

- menetjegy nélkül, érvénytelen vagy kezeletlen menetjeggyel, érvénytelen bérlettel vagy utazási igazolvánnyal utazik, illetve kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe;
- olyan bérlettel vagy igazolvánnyal utazik, amelyen a szükséges azonosító nincs feltüntetve, hibás, nem olvasható, vagy a bérletigazolvány, illetve diákigazolvány nem érvényes;
- kutyát az előírt díj megfizetése nélkül szállít;
- menetjeggyel, bérlettel vagy kedvezményre, illetve díjmentességre jogosító okmánnyal visszaél, vagy azt ellenőrzéskor nem tudja felmutatni;
- kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz a járműre;
- saját maga, kézipoggyásza vagy az általa szállított élő állat a járművet beszennyezi;
- az Üzletszabályzatban meghatározott utazási feltételeket más módon megszegi.

VI.4.1. A PÓTDÍJ KISZABÁSA ÉS MEGFIZETÉSE

A jegyellenőr tájékoztatja az utast az alappótdíj összegéről, a helyszíni megfizetés esetén alkalmazandó mérsékelt összegről, a fizetési határidőkről, a bérletbemutatás lehetőségéről, valamint a késedelmes fizetés következményeiről.

A helyszíni pótdíj a jegyellenőrnél azonnal, továbbá a pótdíjazást követő két munkanapon belül a Szolgáltató által kijelölt helyen fizethető meg. A megfizetésről elismervényt, nyugtát vagy más számviteli bizonylatot kell kiállítani. Ha a jegyellenőr a bérletszelvényt vagy bérletigazolványt bevonja, utólagos bérletbemutatásra és a helyszíni pótdíj két munkanapon belüli megfizetésére nincs lehetőség.

Ha az utas a pótdíjat a helyszínen nem fizeti meg, a jegyellenőr a követelés érvényesítéséhez szükséges természetes személyazonosító adatokat - különösen az utas nevét, születési nevét, anyja nevét, születési helyét és idejét -, továbbá kézbesítésre alkalmas címét felveszi. Az utas a személyazonosságát és a megadott címét érvényes hivatalos okmánnyal köteles igazolni.

A jegyellenőr a pótdíjazásról tanúsítványt vagy más, egyedi azonosítóval ellátott dokumentumot állít ki, és az utas részére átadja a fizetéshez szükséges tájékoztatást. Az utas aláírása az adatok közlésének és a dokumentum átvételének igazolására szolgál; az aláírás vagy az átvétel megtagadása a pótdíjfizetési kötelezettség alól nem mentesít. Korlátozottan cselekvőképes vagy kiskorú utas esetén a Szolgáltató a törvényes képviselőt értesíti.

Halasztott pótdíjfizetésre akkor van lehetőség, ha az utas személyazonossága és a követelés jogszerű érvényesítéséhez használható kézbesítési címe hitelt érdemlően megállapítható. A lehetőség nem korlátozható kizárólag magyarországi lakcímmel rendelkező utasokra.

Ha az utas a személyes adatai közlését, az igazolást vagy a bevonandó utazási okmány átadását megtagadja, a jegyellenőr jogszabály alapján igazoltatásra jogosult hivatalos személy, így különösen a rendőrség közreműködését kérheti, illetve az utast az utazásból kizárhatja.

A Díjszabásban meghatározott késedelmi díjat köteles megfizetni az, aki a pótdíjtartozását 30 naptári napon belül nem rendezi. Ha a határidő utolsó napja munkaszüneti nap, a határidő az azt követő első munkanapon jár le.

VI.4.2. BÉRLET- ÉS JOGOSULTSÁGBEMUTATÁS

Ha az utas a pótdíjazás időpontjában érvényes, személyhez kötött bérlettel rendelkezett, de a bérletet vagy a használatához szükséges igazolványt ellenőrzéskor nem tudta felmutatni, a pótdíjazástól számított nyolc munkanapon belül a Szolgáltató által kijelölt helyen bemutathatja a bérletet és a hozzá tartozó igazolványt. A bérlet akkor fogadható el, ha a pótdíjazás időpontjában már érvényes volt, és azt a pótdíjazás időpontját megelőzően vásárolták meg. A pótdíjazás napján kezdődő bérlet is elfogadható, ha a vásárlás időpontja megelőzte az ellenőrzést.

A díjmentes utazásra jogosult utas a jogosultságot igazoló okmányt ugyancsak a pótdíjazástól számított nyolc munkanapon belül mutathatja be. Az utólagos bemutatás esetén a Díjszabás B) táblázatában meghatározott eljárási díjat kell megfizetni. A bemutatás lehetőségével az utas naptári évenként legfeljebb két alkalommal élhet.

Hamisítás vagy jogosulatlan használat megalapozott gyanúja miatt bevont menetjegy, bérlet vagy utazási igazolvány esetén - amennyiben az eredetiségvizsgálat a visszaélést megállapítja - utólagos bérletbemutatásra és a helyszíni pótdíj utólagos megfizetésére nincs lehetőség.

A helyszíni pótdíj megfizetését követően az utólagos bérletbemutatás kedvezménye főszabály szerint nem vehető igénybe. Ez azonban nem érinti az utas panaszbenyújtási és jogorvoslati jogát. Ha a vizsgálat megállapítja, hogy a pótdíjazás jogalap nélkül történt, a Szolgáltató a megfizetett összeget visszatéríti.

VI.4.3. ADATKEZELÉS ÉS KÖVETELÉSÉRVÉNYESÍTÉS

A pótdíjazással, a pótdíjkövetelés nyilvántartásával, érvényesítésével és behajtásával összefüggő személyes adatok kezelése nem az utas hozzájárulásán, hanem az adatkezelési célhoz igazodó, az Adatkezelési Tájékoztatóban meghatározott jogalapon - így különösen jogszabályi kötelezettség teljesítése, a személyszállítási szerződés teljesítése, illetve jogi igény előterjesztése, érvényesítése vagy védelme érdekében - történik.

Az adatkezelő célonként meghatározza a kezelt adatok körét, az adatkezelés jogalapját és időtartamát, az adatok címzettjeit, továbbá az érintetti jogokat. A pótdíjazási dokumentum aláírása nem az adatkezelés jogalapja.

A Szolgáltató a követelés érvényesítésébe adatfeldolgozót, meghatalmazottat, követeléskezelőt vagy más közreműködőt vonhat be, illetve a követelést a Polgári Törvénykönyv szabályai szerint engedményezheti. A személyes adatok átadására kizárólag megfelelő jogalap és tájékoztatás mellett kerülhet sor; a közreműködő adatvédelmi minőségét a tényleges feladata és döntési jogosultsága alapján kell meghatározni.

A 30 napon túl fennálló tartozás esetén a Szolgáltató késedelmi díjat tartalmazó fizetési felszólítást küldhet, fizetési meghagyásos, peres, illetve végrehajtási eljárást kezdeményezhet. Az utasra kizárólag a követelés

érvényesítésével közvetlenül összefüggő, szükséges, igazolt és jogszabály alapján áthárítható költség terhelhető.

A pótdíjkövetelés elévülésére a mindenkor hatályos jogszabályok irányadók.

A pótdíj megfizetését igazoló dokumentummal az utas azon a járművön fejezheti be az aktuális utazását, amelyen a pótdíjazás történt. A jármű elhagyását követő további utazáshoz új, érvényes utazási jogosultság szükséges.

VI.4.4. A PÓTDÍJ RENDEZÉSÉRE IRÁNYULÓ POSTAI ÉS ELEKTRONIKUS MEGKERESÉSEK

A pótdíjtartozás rendezése érdekében fizetési halasztás vagy legfeljebb háromhavi részletfizetés írásban, postai vagy elektronikus úton kérhető. A kérelmet a pótdíjazott utas, törvényes képviselője vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazással rendelkező meghatalmazottja nyújthatja be.

A kérelemnek tartalmaznia kell a kérelmező és a pótdíjazási esemény egyértelmű azonosításához, valamint a válasz megküldéséhez szükséges adatokat. Hiányos kérelem esetén a Szolgáltató - ha a kapcsolattartási adatok rendelkezésre állnak - hiánypótlásra hívja fel a kérelmezőt. A hiánypótlás vagy a méltányossági kérelem benyújtása önmagában a fizetési kötelezettséget nem függeszti fel.

A pótdíjazással vagy jegyellenőrzéssel kapcsolatos reklamáció a pótdíjazást követő három hónapon belül terjeszthető elő. E határidő elmulasztása nem érinti az utas más jogszabály alapján fennálló igényérvényesítési lehetőségét. A megkeresések és reklamációk elbírálására a IX. fejezet panaszkezelési szabályai és határidői irányadók.

VII. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. köteles az utasokat a menetrendben foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas jogosult a megállóhelyeken, végállomásokon személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele céljából tartózkodni, az ott elhelyezett utaskényelmi berendezéseket rendeltetésszerűen használni.

Az utas jogosult a személyszállítási közszolgáltatás feltételeit megismerni, az utazás módjáról, feltételeiről felvilágosítást kérni, annak esetleges akadályairól tájékoztatást kapni.

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

Az utas a személyszállítás során nem zavarhatja a közlekedés biztonságát, az utastársak kényelmét és nyugalmát, köteles megóvni a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét. Utazása során köteles kapaszkodni, valamint biztonságosan elhelyezni kézipoggyászát, engedélyezett egyéb poggyászát és eszközeit oly módon, hogy még vészfékezéskor is minimalizálja a lehetséges személyi és tárgyi sérüléseket és egyéb következményeket.

VIII. A KÉZIPOGGYÁSZ, ÉLŐ ÁLLAT, EGYEBEK SZÁLLÍTÁSÁNAK SZABÁLYAI

Jelen fejezet tartalmazza a személyszállítási szerződés részét képező kézipoggyász, kerekesszék, egyéb mozgást segítő eszköz, élő állat és kerékpár szállítására vonatkozó szabályokat, amelyeket az utasok a Szolgáltató járművein kötelesek betartani. Jelen fejezetben írt rendelkezések a személyszállítási szerződés részei.

VIII.1. KÉZIPOGGYÁSZ SZÁLLÍTÁSA

Az utas a tömegét és méretét tekintve – külső segítség igénybevétele nélkül – saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, biztonságos kapaszkodást, a saját, valamint a többi utas mozgását, utazását és ülőhelyhasználatát nem akadályozó kézipoggyászt szállíthat díjtalanul. A szállított csomagok összmérete nem

haladhatja meg két 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 belefér.

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, babakocsi, valamint köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40x40x200 cm befoglaló méretig. A szállítható babakocsik száma – a többi utast is figyelembe véve – a jármű befogadóképességét nem haladhatja meg. A szállítható babakocsi a kereskedelemben kapható babakocsi tömeg- és mérethatárait nem lépheti át. A fentiektől 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 a kézipoggyász méretét meg nem haladó táskában szállítható.

Roller csak összecsukott állapotában szállítható az autóbuszon. Elektromos roller összecsukott állapotban sem 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, arra nem jogosult személy esetében töltött lőfegyver, táblás üveg), de idesorolandók mindazon anyagok, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik.

VIII.2. FOGYATÉKOSSÁGGAL ÉLŐ SZEMÉLY KEREKESSZÉKÉNEK ÉS EGYÉB MOZGÁST SEGÍTŐ ESZKÖZÉNEK SZÁLLÍTÁSA

A fogyatékossággal élő és csökkent mozgásképességű személyek a személyszállítási szolgáltatást hátrányos megkülönböztetés nélkül, a többi utassal azonos feltételek mellett jogosultak igénybe venni. A Szolgáltató a jogszabályban meghatározott segítséget díjmentesen biztosítja.

A kerekesszékre és más mozgást segítő eszközre a kézipoggyász legnagyobb tömegére, méretére és díjára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók. A kerekesszékkel utazó személy a kijelölt helyet elsőbbséggel használhatja.

A felszállás kizárólag akkor tagadható meg, ha azt jogszabályon alapuló biztonsági követelmény, az autóbusz vagy az infrastruktúra kialakítása, illetve az alkalmazott segédeszköz dokumentált műszaki korlátja indokolja. A Szolgáltató a megtagadás konkrét okáról tájékoztatást ad, és lehetőség szerint más, megfelelő utazási megoldást ajánl fel.

Az utazás akkor kezdhető meg, ha a kerekesszék vagy más eszköz a jármű erre kialakított helyén biztonságosan elhelyezhető és rögzíthető. A járművezető az elhelyezéshez a közlekedésbiztonság és a jármű műszaki lehetőségei által megengedett segítséget nyújt. Az utas köteles a járművezető biztonsági utasításait betartani.

A személy és mozgást segítő eszköze együttes tömege nem haladhatja meg az adott jármű, rámpa, emelő- és rögzítőberendezés gyártói vagy más hitelt érdemlő műszaki dokumentációban meghatározott terhelhetőségét. Egységes, valamennyi járműre alkalmazott tömeghatár kizárólag akkor állapítható meg, ha azt valamennyi érintett jármű műszaki adata alátámasztja.

A mozgást segítő eszköz elvesztése vagy sérülése esetén a Szolgáltató felelősségére és kártérítési kötelezettségére a mindenkor hatályos jogszabályok irányadók.

A Szolgáltató az utazással, az akadálymentesen igénybe vehető járatokkal, a segítségnyújtással és a panaszkezeléssel kapcsolatos tájékoztatást kérésre hozzáférhető formában biztosítja.

A segítségnyújtás iránti igény a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán személyesen, a +36 88 592 114 telefonszámon, illetve az ugyfelszolgalat@thurybusz.hu elektronikus levélcímen jelenthető be. Az előzetes bejelentés hiánya esetén a Szolgáltató az adott helyzetben és a rendelkezésére álló műszaki lehetőségek között tőle elvárható segítséget nyújtja.

VIII.3. ÉLŐ ÁLLAT SZÁLLÍTÁSA

Élő állat díjmentesen szállítható a kézipoggyász méretét meg nem haladó, állatok szállítására alkalmas zárt szállítóeszközben, 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 a kézipoggyásznak megfelelő méretű szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül szájkosárral (vagy egyéb, harapást gátló eszközzel) és pórázon vezetve, díjfizetés ellenében szállítható. A segítő kutyát alkalmazó személy szájkosár nélkül alkalmazhatja a segítő kutyát.

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

A kutyaszállítás díja – a kutya méretétől függetlenül – azonos a menetjegy árával.

A rendőrségi szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya utaztatása díjtalan.

Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem szállítható. Egy utas csak egy kutyát szállíthat. A segítő kutyákra az egy járművön szállítható kutyák számára vonatkozó korlátozást nem kell alkalmazni. 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. Amennyiben a szállított kutya viselkedése a többi utast zavarja vagy veszélyezteti, a Szolgáltató vagy a többi jegyellenőrzésre jogosult személy az utast a kutyával együtt kizárhatja az utazásból.

VIII.4. KERÉKPÁR SZÁLLÍTÁSA

Kerékpárt szállítani a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. járművein tilos. A kisgyermek futóbiciklije a kézipoggyászra vonatkozó méret-, elhelyezési és biztonsági szabályok betartásával, díjmentesen szállítható.

IX. A PANASZOK BEJELENTÉSÉNEK ÉS KEZELÉSÉNEK SZABÁLYAI

IX.1. A PANASZ BENYÚJTÁSA

A Szolgáltató panasznak tekinti azt a bejelentést, amelyben az utas vagy más ügyfél a Szolgáltató magatartását, eljárását, mulasztását vagy a nyújtott szolgáltatást kifogásolja, és ezzel kapcsolatban konkrét igényt fogalmaz meg. Az általános tájékoztatás- vagy állásfoglaláskérés nem minősül panasznak.

Szóbeli panasz benyújtható:

- személyesen a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán: 8100 Várpalota, Fehérvári út 7.;
- telefonon az Ügyfélszolgálat +36 88 592 114 telefonszámán.

Írásbeli panasz benyújtható:

- a Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel az Ügyfélszolgálaton;
- postai úton a THURY-BUSZ Nonprofit Kft., 8100 Várpalota, Fehérvári út 7. címre;
- a https://thurybusz.hu honlap Kapcsolat menüpontján keresztül;
- elektronikus levélben az ugyfelszolgalat@thurybusz.hu címre.

A panasz elbírálásához szükséges adatok különösen: a panaszos neve; a válaszadásra alkalmas postai vagy elektronikus elérhetőség; az esemény időpontja, járata, útvonala és iránya, amennyiben ezek ismertek; a panasz részletes leírása; a panaszos igénye; továbbá a rendelkezésre álló bizonyítékok vagy dokumentumok. A telefonszám megadása nem kötelező. Elektronikus panasz érvényességéhez kézi aláírás nem szükséges.

A honlapon biztosított elektronikus panaszbejelentő felületen benyújtott írásbeli panasz beérkezését a Szolgáltató a fogyasztó által megadott elektronikus levelezési címen haladéktalanul visszaigazolja.

IX.2. SZÓBELI PANASZ, JEGYZŐKÖNYV ÉS TELEFONOS HANGFELVÉTEL

A szóbeli panaszt a Szolgáltató azonnal megvizsgálja, és szükség szerint orvosolja. Ha a panaszos a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a fogyasztóvédelmi jogszabályokban meghatározott tartalmú jegyzőkönyvet vesz fel.

A jegyzőkönyv tartalmazza különösen a panaszos nevét és elérhetőségét, a panasz előterjesztésének helyét, idejét és módját, a panasz részletes leírását, a bemutatott dokumentumok jegyzékét, a Szolgáltató nyilatkozatát és - ha azonnali válasz nem adható - a válaszadás módját, továbbá a jegyzőkönyv felvételének helyét és idejét. A jegyzőkönyv másolatát személyes panasz esetén helyben át kell adni, telefonos panasz esetén legkésőbb az érdemi válasszal együtt meg kell küldeni.

A telefonon közölt szóbeli panaszt és a telefonos ügyfélszolgálati kommunikációt a Szolgáltató hangfelvétellel rögzíti. A hívás kezdetén tájékoztatást ad a hangrögzítésről, a megőrzés és rendelkezésre bocsátás fő szabályairól, valamint az egyedi azonosítószámról. A hangfelvétel készítése jogszabályi kötelezettségen alapul, ezért nem az ügyfél hozzájárulása az adatkezelés jogalapja. Ha a hangfelvétel a jogszabályban meghatározott tartalmi elemeket tartalmazza, a jegyzőkönyv felvétele a fogyasztó beleegyezésével mellőzhető.

A hangfelvételt a Szolgáltató öt évig megőrzi. A fogyasztó kérelmére, a kérelemről való tudomásszerzéstől számított harminc napon belül díjmentesen biztosítja a hangfelvétel meghallgatását, továbbá hangfelvételenként egy alkalommal másolatot ad; a másolatot a fogyasztó kérésére elektronikus úton bocsátja rendelkezésre. A hangfelvétel rendelkezésre bocsátását a fogyasztó azonosításán túl egyéb feltételhez nem köti.

IX.3. PANASZKEZELÉSI HATÁRIDŐK

A 181/2011/EU rendelet szerinti panasz az utazás napjától, illetve attól a naptól számított három hónapon belül nyújtható be, amikor a szolgáltatást teljesítették vagy teljesíteni kellett volna. E határidő elmulasztása nem érinti az utas más jogszabály alapján fennálló polgári jogi, kártérítési vagy egyéb igényérvényesítési lehetőségét.

A Szolgáltató az írásbeli panaszra - ha közvetlenül alkalmazandó európai uniós jogi aktus eltérően nem rendelkezik - harminc napon belül indokolt, írásbeli választ ad. A hosszabbításról és annak indokáról a panaszost az eredeti határidő lejárta előtt tájékoztatni kell.

A 181/2011/EU rendelet hatálya alá tartozó panasz esetén a Szolgáltató egy hónapon belül tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panaszt elfogadta, elutasította vagy annak vizsgálata még folyamatban van. A végleges választ legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül meg kell adni.

A Szolgáltató a szóbeli panaszról felvett jegyzőkönyvet vagy az írásbeli panaszt, továbbá a panaszra adott érdemi válasz másolati példányát három évig megőrzi, és azokat az ellenőrző hatóság felhívására bemutatja.

IX.4. A PANASZ KIVIZSGÁLÁSA, MELLŐZÉSE ÉS ELUTASÍTÁSA

A Szolgáltató a panaszt érdemben kivizsgálja. Ha a kivizsgáláshoz további adat vagy dokumentum szükséges, a panaszost hiánypótlásra vagy kiegészítő tájékoztatásra hívhatja fel. A hiánypótlásra biztosított idő a válaszadási határidő számításánál a jogszabályok szerint vehető figyelembe.

Ha a panasz megalapozott, intézkedni kell a jogszerű állapot helyreállításáról, a feltárt hiba okának megszüntetéséről, a sérelem orvoslásáról, és indokolt esetben a Szolgáltató belső szabályzata szerinti munkáltatói vagy más intézkedés kezdeményezéséről.

A panasz kivizsgálása mellőzhető, ha:

- a bejelentés névtelen, és a bejelentő vagy az esemény a rendelkezésre álló adatok alapján nem azonosítható, továbbá hivatalbóli intézkedés sem indokolt;
- ugyanazon bejelentőtől származó, korábbival azonos tartalmú ismételt bejelentésről van szó, amely új tényt vagy körülményt nem tartalmaz, és nem kéri a korábbi ügy felülvizsgálatát;
- a beadvány kizárólag sértő, fenyegető, zaklató vagy trágár közlést tartalmaz, és érdemi panasz nem azonosítható benne.

Ha a kifogásolt hangnem mellett a beadvány konkrét szolgáltatási vagy jogsérelmet is tartalmaz, annak érdemi részét a Szolgáltató megvizsgálja. A három hónapos panaszbenyújtási határidő elmulasztása önmagában nem eredményezi más, jogszabályon alapuló igények elvesztését.

A Szolgáltató közösségimédia-felületén közölt egyedi jogsérelmet tartalmazó beadvány esetén a bejelentőt tájékoztatni kell a hivatalos panaszbenyújtási csatornákról. A panasz alaptalanság esetén indokolt írásbeli válasszal elutasítható.

IX.5. JOGORVOSLATI LEHETŐSÉGEK

A panaszt elutasító válasz tartalmazza az elutasítás indokát, továbbá - a panasz jellegének megfelelően - az illetékes hatóság, a békéltető testület és a bírósági igényérvényesítés lehetőségéről szóló tájékoztatást. A válaszban közölni kell azt is, hogy a Szolgáltató tett-e általános alávetési nyilatkozatot a békéltető testület döntésére vonatkozóan.

Autóbuszos utasjogi panasz esetén, ha a panaszos a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de annak eredményével nem ért egyet, az ügyet lezáró dokumentum közlésétől - ennek hiányában a válaszadási határidő leteltétől - számított harminc napon belül az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatósághoz fordulhat. A beadványhoz a Szolgáltató ügyet lezáró dokumentumát csatolni kell.

Autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi ügyekben eljáró Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály - postacím: 1442 Budapest, Pf. 89.; e-mail: buszoshatoasg@kbm.gov.hu; telefon: +36 1 373 1479; személyes ügyintézés helye: 1066 Budapest, Teréz krt. 38., telefonon vagy elektronikus levélben előzetesen egyeztetett időpontban.

A fogyasztóvédelmi rendelkezések megsértése miatt a Veszprém Vármegyei Kormányhivatal Közlekedési, Műszaki Engedélyezési és Fogyasztóvédelmi Főosztályának Fogyasztóvédelmi Osztályához lehet fordulni. Cím: 8200 Veszprém, Kistó utca 1.; e-mail: fogyasztovedelem@veszprem.gov.hu.

Egyedi fogyasztói jogvita bíróságon kívüli rendezése érdekében a Fejér Vármegyei Békéltető Testület jár el Veszprém vármegye területén. Cím: 8000 Székesfehérvár, Hosszúsétatér 4-6.; postacím: 8050 Székesfehérvár, Pf. 357.; telefon: +36 22 510 310; e-mail: bekeltetes@fmkik.hu; honlap: https://bekeltetesfejer.hu.

Az utas jogait bírósági úton is érvényesítheti. A hatóságok és a békéltető testület mindenkori elérhetőségeit az elutasító válaszban az aktuális adatok szerint kell feltüntetni.

IX.6. JOGOS VISSZATÉRÍTÉSEK

A termék hibás vásárlásával kapcsolatos panasz a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán jelenthető be. Ha a panasz megalapozott, a Szolgáltató a jogosnak ítélt összeget harminc napon belül visszatéríti.

A visszatérítés főszabály szerint az eredeti fizetési móddal azonos módon történik. Bankkártyás vásárlás esetén a visszatérítést az eredeti tranzakció visszafordításával kell teljesíteni; más visszatérítési mód kizárólag akkor alkalmazható, ha a kártyás visszatérítés technikailag nem lehetséges, vagy azt más igazolható körülmény indokolja.

X. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

A járműveken és az utasok rendelkezésére álló létesítményekben - így különösen az utasvárókban és az Ügyfélszolgálaton - talált dolgokat a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. kezeli.

Talált dolog a járművezetőnél vagy a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. Ügyfélszolgálatán adható le. Az elveszített dologról legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11:00 óra után lehet érdeklődni a közzétett elérhetőségeken, elektronikus levélben vagy személyesen.

A talált dolog a tulajdonjog, illetve az átvételi jogosultság hitelt érdemlő igazolását követően adható ki. Ehhez szükség lehet az elvesztés idejének és helyének, a dolog egyedi jellemzőinek, valamint más, kizárólag a jogosult által ismert azonosító adatnak a közlésére. Az átvevő személyazonosságát igazolni köteles.

A jogosult akadályoztatása esetén a talált dolgot írásbeli meghatalmazással rendelkező személy veheti át. A kiskorú törvényes képviselője a képviseleti jogosultság igazolásával meghatalmazás nélkül is átveheti a kiskorú dolgát.

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. a talált dolgot három hónapig őrzi. Ha a jogosult ezen időtartamon belül nem jelentkezik, a Szolgáltató a talált dolgot a Polgári Törvénykönyv találásra vonatkozó rendelkezései szerint kezeli.

Megsemmisítésre kizárólag akkor kerülhet sor, ha azt a dolog romlandó, veszélyes, fertőző, értéktelen vagy tárolásra alkalmatlan jellege, illetve jogszabályi rendelkezés indokolja. A készpénz, hatósági vagy személyazonosító okmány, bankkártya, mobiltelefon vagy más adattároló eszköz, gyógyszer, veszélyes tárgy és romlandó élelmiszer kezelésére a Szolgáltató külön belső eljárásrendet alkalmaz.

XI. A FELELŐSSÉGVISELÉS SZABÁLYAI

XI.1. FELELŐSSÉGVISELÉS A JÁRMŰVÖN

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. felelős, ha az utas a biztonságos utazás szabályainak betartása ellenére a járművön tartózkodása közben vagy be-, illetve kiszállásakor a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetén a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának - ideértve az élő állatot is – teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ezen az eseten kívül a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. csak akkor felelős a jármű utasterébe vitt tárgyaknak (kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatnak) a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. felróható magatartása okozta. A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. nem felel az utasnál lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállításakor a tevékenységi körén kívüli okból bekövetkezett károkért. A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. nem felel az utas őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért, csomagjáért vagy élő állatáért.

Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül képtelen személy kísérő nélkül vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a THURY-BUSZ Nonprofit Kft.-nak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

XI.2. FELELŐSSÉGVISELÉS A MEGÁLLÓHELYEN

A megállóhelyen vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállást kivéve - bekövetkezett balesetből eredő károsodásáért a megállóhelyek üzemeltetője viseli a felelősséget, feltéve, hogy az az üzemeltető felróható magatartásának következménye.

A megállóhelyeken, az állomásokon, más várakozóhelyeken az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat elvesztéséért vagy sérüléséért a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. a Ptk. szabályai szerint felel. A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. nem felel az utas megállóhelyeken, más várakozóhelyeken őrizetlenül hagyott kézipoggyászáért, csomagjáért vagy élő állatáért.

XI.3. FELELŐSSÉGVISELÉS ALÓLI MENTESÜLÉS

A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának következménye.

XI.4. AZ UTAS FELELŐSSÉGE

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

XI.5. EGYÉB FELELŐSSÉGRE VONATKOZÓ SZABÁLYOK

Ha útközben a járat továbbhaladását valamely körülmény akadályozza, és ez a járat késését vagy kimaradását eredményezi, a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. - az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve, továbbá a tényleges műszaki és forgalmi lehetőségeihez igazodva - másik járművel gondoskodik az utasok továbbszállításáról. Ha a meghirdetett járat átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon közlekedhet, a Szolgáltató erről az utasokat haladéktalanul tájékoztatja. Várpalota Város Önkormányzata, mint ellátásért felelős a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetésére és a szerződéskötésre vonatkozó kötelezettséget közérdekből, illetve kényszerítő üzemi okból, alapos indokkal részben vagy egészben korlátozhatja, vagy felfüggesztheti. Ilyen esetben is a mindenkor hatályos kötelező jogszabályok határozzák meg a Szolgáltató felelősségét; az eltérést nem engedő utasjogok nem zárhatók ki.

XII. MELLÉKLETEK

XII.1. DÍJSZABÁS

A Díjszabás a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. által alkalmazott személyszállítási közszolgáltatások díjait, a pótdíjakat és a díjalkalmazási feltételeket, továbbá az ezek megsértésekor érvényesíthető jogkövetkezményeket tartalmazza.

1

1.1 Tanuló/Nyugdíjas 30 napos bérlet: a bérlet vásárláskor megjelölt kezdő nap 0 órától a következő hónap azonos napját megelőző nap 24. órájáig érvényes. Mobiljegy alkalmazásban is váltható. Használata diákigazolványhoz/szolgáltató által kiállított bérletigazolványhoz kötött.

1.2 Összvonalas 15 napos bérlet: a bérlet vásárláskor megjelölt kezdő nap 0 órától számított 15. nap 24. órájáig érvényes. Mobiljegy alkalmazásban is váltható. Használata arcképes személyazonosító igazolványhoz kötött.

1.3 Összvonalas 30 napos bérlet: a bérlet vásárláskor megjelölt kezdő nap 0 órától a következő hónap azonos napját megelőző nap 24. órájáig érvényes. Mobiljegy alkalmazásban is váltható. Használata arcképes személyazonosító igazolványhoz kötött.

1.4 Az arcképes igazolványhoz kötött, teljes árú bérletek csak érvényes általános bérletigazolvánnyal, személyi igazolvánnyal, útlevéllel vagy fényképes jogosítvánnyal, a tanuló bérletek csak érvényes diákigazolvánnyal, a nyugdíjas bérletek csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal használhatók.

1.5 Az 1.1-1.3. pontokban szereplő bérletfajták elővételben is megválthatóak, az érvényesség vásárláskor kerül feltüntetésre. Ezen jegy- és bérletfajtákat elővételben az érvényesség kezdőnapja előtt legfeljebb 30 nappal lehet értékesíteni. A jegyek és bérletek visszamenőleges kezdőnappal nem adhatók ki.

1.6 . A menetjegy az első érvényesítéstől számítva egy órás (60 perces) időtartamra jogosít utazásra, ezen belül korlátlan átszállási lehetőséget biztosítva. Az egy óra letelte utáni felszálláskor új jegyet kell érvényesíteni.

2.

2.1 A kutyaszállítás díja azonos a menetjegy árával. Díjmentes a kutya szállítása, ha az a kézipoggyász megengedett méretét meg nem haladó, állatok utaztatására alkalmas eszközben történik a 4.1 pontnak megfelelően.

2.2 A vakvezető, a segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló rendelet szerinti segítő kutya (a megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátva vagy a gazda részére kiállított tanúsítvánnyal) és a rendőrségi kutya szállítása díjtalan.

3.

3.1. A bérletigazolványok kiállításának költsége az utast terheli. A megfelelő bérletigazolvány kiváltása a nyugdíjas bérletek felhasználásához kötelező. A kezelési díjat a Díjszabás C) táblázata tartalmazza. A teljes árú bérletigazolvány érvényessége a rajta feltüntetett időpontig terjed. A bérletigazolványok kiváltásához egy darab 1 évnél nem régebbi, sima hátterű – más célra nem használt – 3,5 cm-es, jó minőségű igazolványkép szükséges, mely készülhet nyomtatóval fotópapírra. A képen más személy(ek) vagy tárgy(ak) nem lehet(nek).

3.2. 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.

3.3 A bérletszelvényre a bérletigazolvány sorszámát, a diákigazolványon szereplő oktatási azonosítót vagy diákigazolvány sorszámát, illetve amely fajtáknál engedélyezett a használatuk, a személyazonosító igazolvány, útlevél vagy a vezetői engedély sorszámát az utasnak, illetve az utas jelzése alapján a bérletjegy kiadójának az értékesítéskor kell nyomtatással rögzíteni hőpapírra nyomtatás esetén. Más típusú bérletjegy

esetén az azonosító számot az első utazás megkezdése előtt az utasnak, vagy gondviselőjének tollal, el nem távolítható tintával, olvashatóan kell ráírni. A hibás, tévesen megadott sorszámot javítani nem szabad, a bérletszelvényt a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. kijelölt értékesítési helyein ki kell cseréltetni.

3.4 A bérletek csak érvényességük kezdete előtt válthatóak vissza a 3.1 pont szerint megállapított kezelési díj ellenében.

3.5 Az elveszett, eltulajdonított vagy megsemmisült jegyeket és bérleteket a THURY-BUSZ Nonprofit Kft. nem pótolja.

3.6 A vásárlás időpontjához képest visszamenőleges utazási jogosultság nem szerezhető

4

4.1 A helyi közösségi közlekedési eszközökön minden utas a tömegét és méretét tekintve – külső segítség igénybevétele nélkül – saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, a saját, valamint a többi utas mozgását nem akadályozó kézipoggyászt (tárgyat) szállíthat díjtalanul, az Üzletszabályzatban meghatározott feltételekkel. A kisállatszállításra a 2.1 pont alapján vonatkozó díjmentesség csak akkor vehető igénybe, ha az a kézipoggyász megengedett méretét meg nem haladó, állatok utaztatásra alkalmas eszközben történik.

5

5.1 A menetjegyek, bérletek, igazolványok és kedvezményre jogosító okmányok ellenőrzésének részletes szabályait az Üzletszabályzat VI.3. pontja tartalmazza.

5.2 A pótdíjazás jogalapjára, menetére, az adatfelvételre, a bérlet- és jogosultságbemutatásra, a követelésérvényesítésre, valamint a panasz és jogorvoslat rendjére az Üzletszabályzat VI.4. pontja irányadó.

5.3 A pótdíj, a késedelmi díj, a jármű beszennyezése miatt fizetendő díj és az utólagos bérlet- vagy jogosultságbemutatás eljárási díjának összegét a jelen Díjszabás B) táblázata tartalmazza.

6

6.1 Az utazási kedvezmények körét a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet szabályozza.

6.2 A THURY-BUSZ Nonprofit Kft. – üzletpolitikájának megfelelően – az e mellékletben meghatározott díjakból

a) kedvezményt nyújthat, amennyiben a kedvezmény miatti várható keresletnövekedés összességében bevételi többletet eredményezhet, vagy

b) mennyiségi kedvezményt adhat, amennyiben az értékesítés költségeinek csökkenése meghaladja a mennyiségi kedvezményekből származó bevételkiesést,

c) kedvezményt biztosíthat új vagy népszerűsíteni kívánt értékesítési csatornákon keresztül történő vásárlásokra.

Díjszabás

A termékek ára a személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény alapján az általános forgalmi adót tartalmazó mértékben kerül meghatározásra. A pótdíjak mértékét a táblázatban feltüntetett díjak képezik.

A) A THURY-BUSZ NONPROFIT KFT. által működtetett személyszállítási közszolgáltatások járatain érvényes termékek ármeghatározása:

	[Ft]
a) Elővételben váltott menetjegy	350
b) Autóbuszvezetőnél váltott menetjegy	600
c) Mobil menetjegy	300
d) Tanuló / Nyugdíjas 30 naposbérlet	2300
e) Összvonalas 15 napos bérlet	3700
f) Összvonalas 30 naposbérlet	4800
g) Összvonalas 15 napos mobilbérlet	3400
h) Összvonalas 30 napos mobilbérlet	4400
i) Tanuló / Nyugdíjas 30 naposmobilbérlet	2100

B) Pótdíjak

	[Ft]
a) Pótdíj mértéke	15.000
b) Pótdíj a helyszínen fizetve	10.000
c) Késedelmi díj mértéke	15.000
d) Pótdíj járműszennyezés esetén	5.000
e) Eljárási díj bérlet, érvényességet igazoló okmány, jogosultságot igazoló iratok utólagos bemutatása esetén	2.000

C) Egyéb díjak

	[Ft]
a) Kezelési díj	350
b) Bérletigazolvány kiállítása	400

XII.2. KAPCSOLAT

Ügyfélszolgálati iroda:

- Címe: THURY-BUSZ Nonprofit Kft., Várpalota, Fehérvári út 7.
- Ügyfélszolgálat telefonszáma: +36 88/592-114,
- Behajtással kapcsolatos felvilágosítás: +36 88/592-114

- Ügyfélfogadás:

Hétfő: 7:00 – 14:00 óráig

Szerda: 7:00 – 19:00 óráig

Péntek: 7:00 – 12:00 óráig

Pénztár:

Nyitvatartás: Hétfő, kedd, csütörtök, péntek: 6:00 – 14:00 óráig

Szerda: 6:00 – 17:00 óráig

Utasaink személyesen, postai vagy elektronikus levélben, valamint telefonon is kezdeményezhetik ügyeik intézését, és kérhetnek tájékoztatást. Az írásbeli panaszokra és megkeresésekre a IX. fejezetben meghatározott határidők irányadók.