



## DKV DEBRECENI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2020. október 1-től

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

az Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztálya  
a PIUF/84324-1/2020-ITM és PIUF/84330-1/2020-ITM számú határozataival

## Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ .....	4
FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA.....	4
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, FELADATA, HATÁLYA .....	7
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ÉRVÉNYESSÉGÉNEK IDŐPONTJA .....	7
3. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS .....	7
3.1. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE .....	7
3.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYA .....	8
4. FIZETÉSI FELTÉTELEK .....	8
5. DÍJSZABÁS.....	8
6. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE .....	8
7. JÁRATTÍPUSOK.....	9
8. MENETREND .....	10
9. UTASTÁJÉKOZTATÁS .....	10
9.1. ÁLTALÁNOS TÁJÉKOZTATÁS.....	10
9.2. ELEKTRONIKUS MEGFIGYELŐ RENDSZERREL KAPCSOLATOS TÁJÉKOZTATÁS .....	11
10. UTAZÁSI FELTÉTELEK .....	12
10.1. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	12
10.2. UTAZÁSBÓL KIZÁRHATÓ SZEMÉLYEK .....	14
10.3. MAGATARTÁSI SZABÁLYOK.....	15
10.4. PÓTDÍJAK.....	15
10.5. KÉZIPOGGYÁSZ, BABAKOCSI, KERÉKPÁR SZÁLLÍTÁS .....	16
10.6. ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁS.....	16
11. SZERZŐDÉSTŐL VALÓ ELÁLLÁS.....	16
12. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE.....	17
13. A FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI .....	19
14. FORGALMI AKADÁLY, ZAVAR ESETÉN ELŐÁLLÓ HELYZETEK .....	20
15. TALÁLT TÁRGYAK.....	20
MELLÉKLETEK .....	24
<b>1. számú melléklet: A DKV Zrt-nél használatos értékcikkek felsorolása .....</b>	<b>24</b>
<b>2. számú melléklet: A DKV Zrt-nél használatos papír alapú értékcikkek meghatározása és érvényességük .....</b>	<b>25</b>
<b>3. számú melléklet: Elektronikus utazási jogosultság vásárlása e-kártyával.....</b>	<b>30</b>
<b>4. számú melléklet: Kedvezményes utazásra jogosultak köre .....</b>	<b>31</b>
<b>5. számú melléklet: A DKV Zrt. által kiadott értékszelvények jegyellenőr általi bevonásának esetei.....</b>	<b>33</b>

**6. számú melléklet: A DKV Zrt. díjszabása ..... 34**

## Bevezető

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), 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.) Korm. rendelet; a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európai Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelete (a továbbiakban: Rendelet); az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet, valamint az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete alapján jelen Üzletszabályzat elkészítése vált szükségessé a közforgalmú személyszállítást végző DKV Debreceni Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 4025 Debrecen, Salétrom utca 3.) (a továbbiakban: DKV Zrt.) részéről, amely társaság az üzletszabályzatát a következőkben rögzített tartalommal határozza meg.

## Fogalmak meghatározása

- **Állandó (normál) járatok:** azok a járatok, melyek minden esetben (kivéve forgalmi vagy műszaki akadály) az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon közlekednek.
- **Bérlet:** meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú bérletigazolvány és bérletszelvény.
- **Bérletigazolvány:** értékcsikk, amely megmutatja, hogy az utas milyen típusú bérletszelvénynek a bérletigazolvánnyal való együttes használatával jogosult utazásra.
- **Bérletszelvény:** az érvényességi időtartamon belül a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a vonatkozó jogszabályok alapján arra jogosult szervezetek által kiállított, érvényes arcképes igazolvánnyal, vagy a DKV Zrt. által kiállított arcképes vagy arckép nélküli bérletigazolvánnyal együtt utazásra jogosító értékszelvény.
- **Bérlettek:** bérletigazolvány és bérletszelvény tartására szolgáló értékcsikk.
- **Díjzabás:** a DKV Zrt. által nyújtott szolgáltatások díjait tartalmazó dokumentum.
- **DMJV:** Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzat (4024 Debrecen, Piac u. 20.).
- **Egyéb, díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító igazolvány:** az arra jogosult hatóságok által kiállított, érvényes okmány, amelynek felmutatásával az utas a DKV Zrt. járatait díjmentesen vagy kedvezményesen veheti igénybe.
- **E-kártya:** a DKV Zrt. által elfogadott, adat elektronikus hordozására alkalmas, az egységes elektronikus kártya-kibocsátási keretrendszerrel szóló 2014. évi LXXXIII. törvényben meghatározott feltételeknek megfelelő kártya.
- **Elektronikus utazási jogosultság:** az e-kártyán tárolt egyedi azonosító alapján elektronikusan nyilvántartott utazási jogosultság (ld. 3. melléklet).

- **Értékszelvény:** a DKV Zrt. által díj ellenében kibocsátott, utazásra jogosító jegy, bérletszelvény, bérletigazolvány.
- **Értékcikk:** a DKV Zrt. által díj ellenében kibocsátott értékszelvények és egyéb, a személyszállítási közszolgáltatáshoz kapcsolódó értékszelvénynek nem minősülő cikk.
- **Fogyatékkal élő személy:** bármely személy, akinek mozgásképesége a közlekedés során bármely fizika, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel.
- **Forgalmi akadály:** menetrendszerinti forgalom tartós 1 (egy) órát meghaladó akadályoztatása, ha viszonylaton lévő megállóhelyek jelentős része a közösségi közlekedés járműveivel nem megközelíthető.
- **Forgalmi zavar:** a közösségi közlekedés meghatározott rendjének járművek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése.
- **Forgalomirányító csomópont:** a közterületen lévő olyan állomás, amely a megállóhelyi funkciója mellett egyéb speciális feladatokat is ellát. Ilyen például a jegyárusítás, forgalmi szolgálat, járművek nap közbeni tárolása, járművezetők részére kialakított szociális helyiségek biztosítása, átszállási kapcsolatok biztosítása, stb.
- **Honlap:** internetes elérhetőség ([www.dkv.hu](http://www.dkv.hu)), amelyen a DKV Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan tájékozódni lehet.
- **Igényvezérelt (rugalmas) járatok:** azok a járatok, amelyek az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett teljes útvonalon vagy annak egy részén (előre meghirdetett útszakaszon) csak abban az esetben közlekednek, amennyiben arra vonatkozóan igénybejelentés érkezett és az elfogadásra került.
- **Induló állomás:** olyan speciális megállóhely, amely valamelyik viszonylat(ok) első megállóhelye, így ott csak a felszállás lehetséges.
- **Járat:** a személyszállítási szolgáltatást végző járművek a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése.
- **Jegy típusú értékszelvények:** egyszeri, megszakítás nélküli utazásra jogosító jegyek, valamint arcképes igazolvány használatához kötött, 1 vagy több napra érvényes jegyek. A jegy típusú értékszelvények nem visszaválthatók.
- **Késés:** menetrend szerinti járat közzétett menetrend szerinti indulás vagy érkezési időpontja és a tényleges indulási vagy érkezési időpontja közötti időbeli eltérés.
- **Kísérő:** az a személy, aki a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendeletben meghatározott esetekben a kísért személlyel együtt, ugyanazon járaton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig utazik abból a célból, hogy a kísért személynek a le-és felszállásnál, valamint az utazás tartama alatt a járaton az életkorából, egészségi állapotából következően szükségessé váló felügyeletet és segítséget biztosítsa.
- **Közösségi közlekedés:** alapvető utazási igényeket kiszolgáló személyszállítási szolgáltatás, amely meghatározott menetrend szerint szabályozott ár ellenében történik.
- **Különjárat:** menetrenden kívül közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás.

- **Megállóhely:** a közterület azon része, amely a közösségi közlekedési eszközökre való komfortos várakozás helyéül szolgál, továbbá azokról/ra a biztonságos le- és felszállást biztosítja.
- **Menetrend:** a járat útvonalának kezdő- és végpontját, a megállóhelyeket és mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat tartalmazó szolgáltatási előírás.
- **Menetrend szerinti járat:** az a személyszállítási szolgáltatás, amely menetrendben meghatározott időbeli és térbeli, valamint egyéb feltételek alapján valósul meg.
- **Mobiltörvény (továbbiakban: Mobiltv):** a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény.
- **Mobiljegy:** a központosított, országosan egységes mobil fizetési rendszer (továbbiakban nemzeti mobil fizetési rendszer) útján biztosított, mobil értékesítésű utazási jogosultság.
- **Mobiljegy alkalmazás:** folyamatos, online adatkapcsolatban működtetett, a mobiljegy megjelenítésére és felhasználására szolgáló mobil alkalmazás.
- **Nemzeti mobil fizetési szervezet:** a nemzeti mobil fizetési rendszer működtetését végző szervezet.
- **Pótdíj:** az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban meghatározott külön díj.
- **Pótdíj:** pótdíjak helyszíni kiegyenlítésének igazolására szolgál, mely a helyszíni kiegyenlítéskor kerül átadásra a pótdíjazott részére.
- **Reklám tevékenység:** szerződés alapján, bérleti díj ellenében a vasúti járművek, trolibuszok és autóbuszok külső és belső felületén történő hirdetési tevékenység.
- **Segítő kutya:** a fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett vagy az ezen célból a kiképzővel együttutazó a kiképzésben részt vevő kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve közlekedésében segítse.
- **Személyazonosításra alkalmas igazolvány:** hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (Személyigazolvány, Útlevel, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)
- **Személyszállítási közszolgáltatás:** közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás.
- **Szerződéses járat:** a szállítás megrendelője és a szállítást végző szervezet között létrejött, szerződés alapján végzett külön célú menetrend szerinti járat.
- **Utazó:** a DKV Zrt. által közlekedtetett járatokat utazás céljából igénybe vevő természetes személy.
- **Utazási feltételek:** a Ptk-ban szabályozott általános szerződési feltételek formájában kialakított, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás igénybevételére az ezt a tevékenységet végző szolgáltató által egyoldalúan megállapított és a szolgáltatás megkezdése előtt megismerhető szerződési feltételek, amelyek elfogadásáról a szolgáltatás igénybe vevője ráutaló magatartással – az utazásra jogosító értékszelvény, elektronikus utazási jogosultság, mobiljegy vagy egyéb, díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító igazolvány megvásárlásával illetve birtokba vételével; vagy az utazás megkezdésével, azaz a menetrend szerinti járatra utazási céllal történő felszállással – nyilatkozik.

- **Ügyfélszolgálat:** A DKV Zrt vevőszolgálati ügykezelését megbízási szerződés keretében ellátó Ügyfélszolgálat. DV Parking Kft. Ügyfélszolgálat, 4027 Debrecen, Füredi út 27. Malompark II. I. emelet.
- **Végállomás:** olyan speciális megállóhely, amely valamelyik viszonylat(ok) utolsó megállóhelye, így ott csak a leszállás lehetséges.
- **Viteldíj:** a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a Díjszabásban meghatározott díj.
- **Vonalhálózat:** azon útvonalak és kötőtpályás közlekedési vonalak összessége, amelyen a közösségi közlekedés történik.

## 1. Az Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya

Jelen Személyszállítási Üzletszabályzat tartalmazza vagy meghivatkozva azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a DKV Zrt-re, másrészt pedig a helyi személyszállítást igénybe vevőkre vonatkoznak a DKV Zrt. Alapító Okiratában meghatározott tevékenysége, a helyi személyszállítási tevékenység gyakorlása során.

## 2. Az Üzletszabályzat érvényességének időpontja

Az Üzletszabályzat a vasúti igazgatási szerv és az autóbuzsos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság, mint felügyeleti szerv jóváhagyó határozatával, annak kézhezvételét követően érvényes. A DKV Zrt. a jóváhagyó határozat kézhezvételétől számított 8 napon belül honlapján közzéteszi.

## 3. Személyszállítási szerződés

### 3.1. A személyszállítási szerződés létrejötte

A DKV Zrt. személyszállítást közforgalmú menetrend és különjárat megrendelés alapján a személyszállítási szerződésben foglaltak szerint végez.

A személyszállítási szerződés az utas és a DKV Zrt. között négyféle formában jöhet létre:

- Állandó, normál járatok esetében, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a menetrend alapján közlekedő járműre. Ezen jogviszony külön írásbeli szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre.
- Igényvezérelt, rugalmas járatok esetében, amikor az utas telefonon vagy interneten leadja igényét az utazási szándékáról, majd ez elfogadásra kerül, melyről az utas visszaigazolást kap. Ezzel a jogviszony írásbeli külön szerződés megkötése nélkül létrejön.
- Különjárat
- Külön célú menetrendszerinti járat (szerződéses járat)

E szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy utazhasson, illetve kötelezettséget vállal arra, hogy a DKV Zrt-t megillető, a Díjszabásban meghatározott jegy- vagy bérletárát kiegyenlíti.

### 3.2. A személyszállítási szerződés hatálya

A személyszállítási szerződés létrejöttével a DKV Zrt. által közzétett Utazási feltételeket az utas elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási szándékkal a járműre a felszáll.

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

- az utas a végállomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte,
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy,
- az utast a DKV Zrt. az utazásból kizárja.

### 4. Fizetési feltételek

A szolgáltatást igénybevevők az utazásra jogosító értékszelvény, e-kártyához tárolt utazási jogosultság vagy mobiljegy megvásárlásával egy időben készpénzben vagy bankkártyával tesznek eleget fizetési kötelezettségüknek.

Különjárat, csoportos utazás vagy értékszelvények nagy tételben történő vásárlása esetén a DKV Zrt. lehetőséget biztosít számla ellenében, készpénzben vagy átutalással az utazási díj egy összegben való megfizetésére.

A fizetési határidőre meg nem fizetett számlák vonatkozásában a jegybanki alapkamat kétszeresének megfelelő késedelmi kamat kerül felszámításra.

### 5. Díjszabás

A DKV Zrt. díjszabását a 6. számú melléklet tartalmazza.

### 6. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

#### Menetrend alapján végzett személyszállítás:

A menetrend alapján végzett személyszállítás az a DKV Zrt. által a közszolgáltatási szerződés alapján menetrendben meghatározott járatok tekintetében végzett személyszállítás (a továbbiakban: szolgáltatás), amely –a közzétett feltételek alkalmazásával díj ellenében – igénybe vehető.

#### Különjáratok személyszállítása:

Különjáratok személyszállítást a DKV Zrt. csak abban az esetben végez, ha azt írásban, a tervezett közlekedtetés napját legalább 7 naptári nappal megelőzően megrendelik.

A megrendelésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a megrendelő/cég nevét, címét, adószámát;
- cég esetén cégjegyzék számát;
- képviselő/kapcsolattartó nevét, elérhetőségét;
- az utazást igénybe vevők létszámát;
- az utazás napját;
- a járat indulási, érkezési idejét;



- a járat indulási és érkezési helyét;
- az útvonal meghatározását;
- az igényelt jármű típusát;
- azoknak a megállóhelyeknek a megnevezését, ahol útközben fel és leszállás történik.

A különjárat közlekedtetésére a DKV Zrt. ajánlatot készít. Az egyszeri alkalommal történő szolgáltatás igénybe vétele esetén a megrendelésben foglaltak szerint; míg a rendszeres, ill. folyamatos szolgáltatás esetén szerződés alapján kerül sor a teljesítésre.

A menetdíj megállapítása a tisztas nyereség figyelembevételével a piaci viszonyok igényeihez igazodik, összege, megfizetésének módja, ideje az elfogadott ajánlat alapján küldött megrendelőben, illetve szerződésben kerül meghatározásra.

A DKV Zrt. az általa üzemeltett járatokon egyéb szolgáltatást nem végez.

## **7. Járattípusok**

A DKV Zrt. Debrecen város vonalhálózatán két egymástól eltérő elven működő járattípussal látja el közszolgáltatási feladatát.

Állandó „normál” járatok azok a járatok, amelyek minden esetben (kivéve forgalmi, vagy műszaki akadály) az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon közlekednek.

Igényvezérelt „rugalmas” járatok azok a járatok, amelyek az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon csak abban az esetben közlekednek, amennyiben arra vonatkozóan igénybejelentés érkezett, és az a DKV Zrt. részéről elfogadásra került.

### **Igényvezérelt, rugalmas járatok: Regisztráció és igénybejelentés**

Regisztrálni az ingyenesen hívható 06-80/205295 telefonszámon, valamint a <http://hivomabuszt.dkv.hu/> weboldalon, vagy a [www.dkv.hu](http://www.dkv.hu) internetes oldalon található Hívom a buszt menüpontra belül lehetséges. Regisztrációhoz szükséges adatok: név, telefonszám, interneten keresztüli regisztráció esetén e-mail cím.

Az igényvezérelt járatokra az ingyenesen hívható 06-80/205295 telefonszámon, valamint a <http://hivomabuszt.dkv.hu/> weboldalon, vagy a [www.dkv.hu](http://www.dkv.hu) internetes oldalon található Hívom a buszt menüpontra belül lehet igényt leadni. Igény leadásra kizárólag regisztrált személyek jogosultak.

Regisztráció és igénybejelentés a nap 24 órájában lehetséges. Az igény bejelentésének vagy lemondásának határideje: a járat indulása előtt 60 perc. Amennyiben az igény leadását követően valaki a szolgáltatást mégsem kívánja igénybe venni, köteles az igényét lemondani. Az igény lemondása az ingyenesen hívható 06-80/205295 telefonszámon, vagy a <http://hivomabuszt.dkv.hu/> weboldalon, vagy a [www.dkv.hu](http://www.dkv.hu) internetes oldalon található Hívom a buszt menüpontra belül történhet.

### **Igényvezérelt járatok közlekedési rendje**

A DKV Zrt. egyes járatokat igényvezérelt járatokként közlekedtet. A megállóhelyi menetrendi hirdményeken, illetve a társaságunk honlapján elérhető menetrendi hirdményeken a járatok indulási időpontja előtt feltüntetett i jelzéssel jelölt járatok közlekednek igényvezérelt járatként.

A viszonylaton az igényvezérelt járat a következő szerint közlekedik: Amennyiben az igényvezérelt járat közlekedtetésére igény érkezik a megfelelő bejelentési helyen vagy a járat közlekedésekor a járművezető részére, a járat a menetrendi hirdményen meghirdetett igényvezérelt útszakaszon végig közlekedik. Igény hiányában az igényvezérelt járat – a jármű viszonylatjelzőjén a számjelzés mögötti X jelzéssel - a menetrendi hirdményen meghatározott módon és útvonalon közlekedik.

A járáti útvonalon minden megállóhelyen lehetséges a fel- és leszállás. Igénybejelentés esetén a jármű a megjelölt megállóhelyen 1 percet vár az igénybejelentő utasra.

## 8. Menetrend

A menetrend tartalmazza a DMJV és a DKV Zrt. között kötött közszolgáltatási szerződések szerint a helyi közlekedés lebonyolítása során alkalmazandó útvonalakat, valamint a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató 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;
- átszállási lehetőségeket;
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat,
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.

A meghirdetett menetrend a DKV Zrt. bérletpénztáraiban és az Ügyfélszolgálaton megvásárolható. A DKV Zrt. a menetrendet megállóhelyeken kihelyezett menetrendi utastájékoztatók formájában, valamint a honlapon hozza az utazóközönség tudomására. A menetrendek a [www.dkv.hu](http://www.dkv.hu) internetes oldalról díjmentesen letölthetők.

## 9. Utastájékoztató

### 9.1. Általános tájékoztató

A DKV Zrt. az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. A megállóhelyeken jól látható helyen kifüggeszti a menetrendi kivonatot. A járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg a forgalomirányító csomópontban található tájékoztatói rendszer folyamatos tájékoztatást nyújt.

A DKV Zrt. köteles az utasokat tájékoztatni a menetrendszerinti közlekedésről, a menetrendtől eltérő közlekedésről, a díjszabásról, illetve az utazási feltételekről. A DKV Zrt. munkaidőben telefonon az Ügyfélszolgálat hívószámán, munkaidőn kívül a központi forgalomirányítón keresztül szolgál információval az utazóközönség részére.

A menetrendről való tájékoztatást az Üzletszabályzat 8. pontja tartalmazza.

Tervezett menetrendváltás esetén a DKV Zrt. az életbe léptetést megelőzően legalább 3 nappal, rendkívüli esetben 3 napnál rövidebb, de a leghamarabbi időn belül köteles tájékoztatni az utazóközönséget. A tájékoztatás a honlap nyitó oldalán és a „Menetrendek” menüpontban, a megállóhelyeken elhelyezett utastájékoztató; a járművön alkalmazott akusztikus berendezések, a járművön kihelyezett papíralapú utastájékoztatók formájában; a média, az Ügyfélszolgálat, az állandó bérletpénztárak, a forgalmi személyzettel ellátott forgalomirányító csomópontok bevonásával, valamint a megvásárolható menetrendi könyv elkészítésével és forgalomba hozatalával valósul meg. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

Rendkívüli forgalmi helyzet esetén az ideiglenes menetrendről a jármű vezetője, a forgalmi személyzettel ellátott forgalomirányító csomópontokban a forgalomirányító, forgalmi indító-naplózó, valamint szükség esetén az érintett helyszíneken a szakterületi vezetők által kijelölt személyek szóban adnak tájékoztatást az utasok részére. Az ideiglenes forgalmi rendről a járművezető a járművekbe beépített hangos utastájékoztató berendezésen keresztül ad tájékoztatást az utasoknak.

A járművek homlok-, oldalsó, vagy hátfalán elhelyezett viszonylatjelzők tájékoztatják az utasokat a járat számáról, valamint a végállomásról. Az utastérben monitorok mutatják, hogy a jármű mely viszonylaton közlekedik.

A DKV Zrt. a díjszabást a honlapján közzéteszi, a bérletpénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – papíralapú formában rendelkezésre bocsátja.

A DKV Zrt. az utazási feltételekről honlapján, a menetrendi tájékoztató füzetben, a járműveken, az Ügyfélszolgálaton és az állandó bérletpénztáraknál elhelyezett utastájékoztatókon ad információt. Telefonos tájékoztatás kérhető a megállóhelyeken elhelyezett tájékoztatókon található telefonszámokon.

## 9.2. Elektronikus megfigyelő rendszerrel kapcsolatos tájékoztatás

**Adat megismerési és adatkezelési jog a személyszállítási szolgáltatás alapjául szolgáló Személyszállítási közszolgáltatási szerződések teljesítése érdekében.** Erről bővebben jelen Személyszállítási Üzletszabályzat 1. függeléke rendelkezik, amely külön dokumentumban található.

**Biztonságtechnikai megfigyelési jogosultság.** A DKV Zrt. a jegy- és bérletértékesítő készülékein, valamint a személyszállítási közszolgáltatással összefüggésben a járműveinek, a területén található berendezéseknek, eszközöknek, az Utasoknak, valamint a DKV Zrt. munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és a nemzeti vagyon védelme céljából elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül a vonatkozó jogszabályok rendelkezéseinek megfelelő megfigyelést folytat, amelynek keretében képfelvételt készíthet és rögzíthet, és kezelheti a rögzített képfelvételeket.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek ellenőrzési tevékenységükkel összefüggésben testkamerával képfelvételt is készíthetnek – erre utaló figyelemfelhívó jelzést ruházatunkon viselve – jelen Üzletszabályzatban szereplő előírások betartásával. Az adatkezelést ebben az esetben is a DKV Zrt. végzi.

Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazásának a további feltételeit, követelményeit, a DKV Zrt. és az utasok jogait és kötelezettségeit a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 8. §-a, 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, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR), információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény tartalmazza.

## **10. Utazási feltételek**

### **10.1. A Felek jogai és kötelezettségei**

A DKV Zrt. köteles az utasokat az Utazási Feltételekben foglaltak szerint és a megállóhelyeken közzétett menetrend alapján a Díjszabásban közzétett díjért a célállomásra szállítani.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján, amelynek elválaszthatatlan része az Utazási Feltételek, jogosult a DKV Zrt. személyszállítási szolgáltatását igénybe venni.

Az utazás megkezdése előtt az utasnak az utazásra jogosító értékszelvényt, e-kártyához tárolt utazási jogosultságot vagy mobiljegyet szükséges megvásárolnia, vagy utazásra jogosító más igazolvánnyal kell rendelkeznie. Azon értékszelvények esetében, amelyekben igazolványszám feltüntetése szükséges, a 2. sz. mellékletben meghatározott igazolványszámot az első utazás megkezdése előtt tintával, olvashatóan, javítás nélkül az értékszelvényen kijelölt helyre fel kell vezetni.

A javított adatokat tartalmazó vagy sérült értékszelvény utazásra nem jogosít.

Abban az esetben, ha a bérletszelvény megrongálódott, vagy a bérlet sorszámában az érvényességi ideje alatt változás, tévesztés, átírás történt, az utas kérheti a már megvásárolt bérletszelvényének kicserélését. Amennyiben a jogosult adataiban a bérletszelvény érvényességi ideje alatt változás következik be, ezáltal igazolványának száma változik, köteles bérletszelvényét a cseredíj ellenében kicseréltetni.

Az arcképes igazolvány használatához kötött bérletszelvények cseréjére kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha a kicserélni kívánt értékszelvény érdemi adatot tartalmazó része nem hiányzik, valamint sorszáma azonosításra alkalmas állapotban van. A csere az eredetivel megegyező paraméterekkel (érvényességi intervallum, típus) történik.

A bérletszelvény csak ugyanolyan típusú bérletszelvényre cserélhető. A kicserélt bérletszelvény érvényessége csak a leadott bérletszelvény érvényességével megegyező lehet.

Amennyiben az utas számára új e-kártya kerül kiállításra és a kártyakibocsátó biztosítja az ehhez szükséges adatokat, a régi e-kártyán tárolt egyedi azonosítóhoz tartozó elektronikus utazási jogosultságot a DKV Zrt. az Ügyfélszolgálaton díjmentesen átvezeti.

A DKV Zrt. menetrend szerinti járataira az utasoknak (kivéve kerekesszékes és babakocsival utazók) az első ajtón kell felszállniuk.

A járműre történő felszállás előtt az utasnak elő kell készítenie érvényes bérletét, jegyét vagy a járművezetőnél váltandó vonaljegy árát, illetve – amennyiben elektronikus utazási jogosultsággal rendelkezik – az e-kártyát. Mobiljegy előzetes vásárlása esetén a folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobiljegy alkalmazást kell elindítani, majd a jármű megállóba érkezését követően a járművön elhelyezett kódot kell a készülék segítségével leolvasni, mely művelettel megtörténik a mobiljegy érvényesítése. Az elővételben megvásárolt vonaljegyeket a felszállás után, a járművezetőnél váltott vonaljegy a megvásárlást követően a legközelebbi jegykezelő készülékkel haladéktalanul érvényesíteni kell. A személyszállítási szerződés alapján az utas az utazás időtartama alatt az érvényes értékszelvényt, e-kártyát köteles magánál tartani. Mobiljegy használata esetén az utas köteles gondoskodni arról, hogy az utazás ideje alatt folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, bekapcsolt készülékkel rendelkezzen. Az értékszelvényt, az e-kártyát vagy az egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazási igazolványt az ellenőrzést végző személynek fel kell mutatni, kérésre át kell adni. Mobiljeggyel történő utazás esetén az ellenőr kérésére a mobiljegy alkalmazáson kell felmutatni az érvényesített jegyhez tartozó kódot, amelyet az ellenőr a készülékével ellenőrzésre beolvas.

Az utazásra jogosító értékszelvény megvásárlása alól mentességet élvez az utas, ha a jogszabály rendelkezése vagy a DKV Zrt. díjszabása alapján utazási okmány váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, de a mentességet igazoló iratot az utazás időtartama alatt magánál köteles tartani, azt az ellenőrzést végző személynek fel kell mutatni, kérésre át kell adni.

Az utas jogosult az utazási feltételek betartása mellett a DKV Zrt. járművein utazni, a személyszállításhoz kapcsolódó, a menetrendben foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatásokat igénybe venni.

Aki az üzletszabályzat rendelkezéseit megszegi, kizárható az utazásból és pótdíjat köteles fizetni.

Az utas azon eset kivételével, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges (rendkívüli forgalmi helyzet), csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott megállóhelyeken, induló- és végállomásokon szállhat fel és/vagy le az adott járatra/ról. Az utas a szolgáltatás igénybe vétele közben köteles megővni a közlekedési eszközök, az utas kiszolgáló létesítmények és berendezések épségét.

A forgalomirányító csomópontokban és megállóhelyeken való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat jelen szabályzat tartalmazza, amelynek kivonatát a DKV Zrt. - utazási feltételként – jelen szabályzat 9. fejezetben leírtak szerint függeszti ki.

A vonaljegy, a bérlet, az e-kártyához tárolt utazási jogosultság, a mobiljegy vagy az utazási igazolvány másra át nem ruházható.

### **Normál járatokon**

A DKV Zrt. járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsorolt értékszelvényekkel, e-kártyához tárolt utazási jogosultsággal, mobiljeggyel, illetve egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító utazási igazolvánnyal lehet utazni. A vonaljegy felvásárlás után a jegykezelő készülékkel haladéktalanul érvényesíteni kell és az utazás ideje alatt meg kell őrizni. A szabályosan érvényesített vonaljegy és mobiljegy – az utazás megszakítása nélkül - egyszeri utazásra jogosít a

felszállás helyétől a végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet, valamint az e-kártyához tárolt utazási jogosultság az érvényességi ideje alatt a DKV Zrt. menetrend szerinti járatain korlátlan számú utazásra jogosít.

### **Igényvezérelt járatokon**

A DKV Zrt. járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsoroltértékszelvényekkel, e-kártyához tárolt utazási jogosultsággal, mobiljeggyel, illetve egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító utazási igazolvánnyal lehet utazni. A vonaljegy felvásárlás után a jegykezelő készülékkel haladéktalanul érvényesíteni kell és az utazás idejéig meg kell őrizni. A szabályosan érvényesített vonaljegy és mobiljegy – útmegszakítás nélkül – egyszeri utazásra jogosít, az igénybejelentést követően a felszállás helyétől – az igénybejelentéstől függő - végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet, valamint az e-kártyához tárolt utazási jogosultság az igényvezérelt útvonalon korlátlan számú utazásra jogosít járatonkénti igénybejelentést követően.

Az igényvezérelt járatra regisztrációval nem rendelkező utas is felszállhat és lehetősége van a felszállást követően a járművön jelezni az igényét a járat továbbközlekedésére a menetrendben foglaltak szerint.

Azon regisztrált személyek, akik az igénybejelentést követően a szolgáltatást nem vették igénybe és nem is mondták le, az első alkalmat követően törlésre kerülnek a nyilvántartásból. A következő igénybejelentés előtt ismételt regisztrációra van szükség.

## **10.2. Utazásból kizárható személyek**

A DKV Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, valamint pótdíjat szabhat ki, ha az utas

- botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti, a kihelyezett kódokat, tájékoztatókat megrongálja,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és a helyszíni pótdíjat az ellenőrzéskor sem fizeti meg,
- utazásra jogosító értékszelvényét, e-kártyáját, érvényesített mobiljegyét vagy egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazási igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
- nem tartja be a közösségi közlekedésre vonatkozó, érvényben lévő egészségügyi előírásokat.

A DKV Zrt. az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas a pótdíj és a vonaljegy árának megfizetését megtagadja.

Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyhez – abban az esetben is, ha a személyt a DKV az utazásból kizárta – a járművezető közvetlenül vagy a diszpécser szolgálaton keresztül mentőt hív, és a mentőt a helyszínen megvárja. A továbbutazás a legközelebbi megállóhelyre csak akkor kötelező, ha a mentő kiérkezése a rosszullét helyszínére nem biztosítható.

### 10.3. Magatartási szabályok

#### Tilos:

- az indulás jelző berendezés megszólalása után a járműre fel- és leszállni;
- az ajtócsukódást akadályozni,
- a vészcsengőt, vészféket indokolatlanul működésbe hozni,
- a járművön dohányozni, elektromos cigarettát szívni, visszazárható, műanyag flakonos, alkoholmentes ital kivételével bármilyen italt fogyasztani, görkorcsolyát viselni, hangosan rádiót vagy más eszközt hallgatni, mindennemű ételt fogyasztani,
- tűz és robbanásveszélyes anyagot szállítani,
- a jármű utasterében szállított babakocsiban gyerekek tartózkodni, kivéve, ha a járművön beépített biztonsági övvel biztosított a babakocsi rögzítése,
- a jármű utasterében kerekesszékekben tartózkodni annak rögzítése nélkül,
- a járművön engedély nélkül bármilyen reklám, és szóróanyag elhelyezése.

**A járműveinken állva utazó utasoknak kapaszkodni kötelező!**

### 10.4. Pótdíjak

A megállapított viteldíjon felül **pótdíjat köteles fizetni, aki az utazási feltételeket megszegi, különös tekintettel:**

- érvénytelen vonaljeggyel, bérlettel, egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító igazolvánnyal, illetve utazásra jogosító értékszelvény, mobiljegy vagy e-kártyához tárolt utazási jogosultsághiányában kísérli meg az utazást,
- valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- azon értékszelvények esetében, amelyen igazolvány szám feltüntetése szükséges, illetve olyan, igazolványszám feltüntetésével érvényes értékszelvénnyel kíván utazni, amelyre az arra jogosult szervezetek által kiállított érvényes, a személyazonosság igazolására alkalmas arcképes okmány vagy arcképes bérletigazolvány (a kedvezményre jogosult tanulók és hallgatók esetében OM azonosító, ennek hiányában diákigazolvány) száma nincs tintával olvashatóan rávezetve,
- külön érvényes vonaljegy, szájkosár és póráz nélkül szállítja kutyáját (kivétel ez alól a segítő kutya és rendőrségi kutya, melyek szállítása díjtalan),
- utasként, vagy általa szállított kézipoggyással, élőállattal beszenyeezi a járművet.

A DKV Zrt-t abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó vonaljegy összege és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. Amennyiben a felszálló megállóhely kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszálló megállóhelynek a járat induló állomását kell tekinteni.

Az 5. számú mellékletben felsorolt esetekben a pótdíjazást végző személy jogosult az értékszelvény bevonására. A pótdíj helyszínen történő megfizetéséről az utas elismervényt kap. Amennyiben az utas ezen fizetési kötelezettségének nem tesz eleget, személyazonosságát igazolnia kell és személyi és lakcím adatait az ellenőr feljegyzi. A kiszabott pótdíjat a Debrecen Megyei Jogú Város és DKV Zrt. közötti közszolgáltatásról szóló szerződés szerint kell megfizetni a DKV Zrt. részére személyesen, postai vagy banki átutalással.

Belátási képességgel nem rendelkezők esetében a jegyellenőr adatfelvételt kezdeményez, és a pótdíj megfizetéséért a Ptk. 347. §-a alapján, az érintett személy törvényes képviselőjét, egyetemleges helytállási kötelezettség terheli.

### **10.5. Kézipoggyász, babakocsi, kerékpár szállítás**

A járatokon minden utas legfeljebb 2 db 40x50x80 cm-t vagy 1 db 200x20x20 cm-t meg nem haladó, egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, illetve 1 db szánkót, 1 pár sílécet, 1 köteg facsemetét, 1 db babakocsit szállíthat díjmentesen. A DKV Zrt. a szállítható babakocsi mérethatárait a járművek műszaki paramétereit figyelembe véve a honlapján teszi közzé. Kézipoggyászként a fenti méretek betartása mellett sem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, vagy fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), vagy az utasok ruházatát, a jármű berendezését megrongálhatja, bepiszkítja.

A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékre és egyéb mozgást segítő eszközökre a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések az alábbi kivételekkel nem alkalmazandók.

Csökkent mozgásképességű személy kerekesszékekkel történő utazására az autóbuszokon a szállíthatóságuk szempontjából az alábbi feltételek vonatkoznak:

- A járművön 1000 mm x 1200 mm-es kerekesszékekkel utazóknak fenntartott hely biztosított
- A biztonsági öv használata kötelező
- A kerekesszék áramtalanítását, mozgásképességének megtartását az utazónak biztosítani kell

A DKV Zrt. járművein nem szállítható a három és négykerekű EL-GO, Elektra, Berko és más hasonló jellegű elektromos moped, mivel ezen eszközök járműveinken történő mozgása, álló helyzetben történő biztonságos rögzítési problémái miatt utasainkra nézve komoly balesetveszélyt jelent.

A DKV Zrt. útipoggyász és kerékpár fuvarozást nem vállal.

### **10.6. Élőállat szállítás**

Kutya a járműveken csak szájkosárral és pórázzal, utazásra jogosító értékszelvénnyel szállítható. A segítő kutya és a rendőrségi kutya szállítása díjmentes. Egyéb apró állat (pl. baromfi, énekes madár, galamb, kis testű öleb) a kézipoggyásznak megfelelő méretben és zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható. Kutya szállítása esetén az utasnak külön kérésre a kutya oltási bizonyítványát fel kell tudni mutatni.

A járműveken nem szállítható olyan állat, amely szállítása a fenti feltételekkel nem biztosítható.

## **11. Szerződéstől való elállás**

Az utas a szerződéstől indoklás nélkül elállhat és kérheti bérlete visszaváltását az alábbiak szerint:

A teljes árú havi és félhavi bérletek (papír alapú vagy e-kártyához tárolt utazási jogosultságok) az érvényesség kezdetéig teljes értékben válthatók vissza a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében.



A teljes árú havi bérletek (papír alapú vagy e-kártyához tárolt utazási jogosultságok) a tárgyhoz 15-én pénztárzárásig 50%-os értékben visszaválthatók, a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében.

A visszaváltásra az Ügyfélszolgálaton van lehetőség.

A vonaljegyek és a gyűjtőjegyek az árváltozást követő 3 hónapig használhatók fel. Addig vissza nem válthatóak. Az árváltozást követő 3 hónap után a sértetlen állapotban és használatlan formában lévő vonaljegyeket vagy 11 db-os gyűjtőjegy tömböt a DKV Zrt. kezelési költség felszámolása nélkül váltja vissza az Ügyfélszolgálaton.

A mobiljegy a vásárlástól számított 6 hónapig használható fel utazásra vagy váltható vissza a mobiljegy alkalmazáson keresztül. A vásárlástól számított 6 hónapon túl nem felhasználható és nem visszaváltható.

A teljes árú havi és félhavi bérletek, valamint a vonaljegy és gyűjtőjegy kivételével az értékszelvények visszaváltására nincs lehetőség.

A DKV Zrt. pótdíjat nem térít vissza, kivéve, ha megállapítást nyert, hogy az utas panasza jogos volt.

Igényvezérelt járatok esetén az igény lemondásának határideje a járat indulását megelőző 60 perc. Amennyiben az igény leadását követően valaki a szolgáltatást mégsem kívánja igénybe venni, köteles az igényét lemondani. Az igény lemondása az ingyenesen hívható 06-80/205295 telefonszámon, vagy a <http://hivomabuszt.dkv.hu/> weboldalon, vagy a [www.dkv.hu](http://www.dkv.hu) internetes oldalon található Hívom a buszt menüponton belül történhet.

## 12. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése

Az utas, illetve a DKV Zrt. bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: beadvány) az Ügyfélszolgálatnak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását.

Az utas a beadványát benyújthatja, illetve kárigényét bejelentheti a következő helyen és címen, valamint elérhetőségeken:

Megbízott Ügyfélszolgálat megnevezése: DV Parking Kft Ügyfélszolgálat

Cím: 4027 Debrecen, Füredi út 27. MALOMPARK II. épület, I. emelet

Rendelkezésre állási (nyitvatartási) idő: H-Cs 8:00-17:00; P 8:00-16:00

Telefonszám (nyitvatartási időben): 06 - 52/531-513

Fax: 06 - 52/531-514

E-mail cím: [ugyfelszolgalat@dkv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@dkv.hu) vagy [ugyfelszolgalat@dvparking.hu](mailto:ugyfelszolgalat@dvparking.hu)

Vásárlók könyvébe történő bejegyzés az Ügyfélszolgálaton tehető meg.

A DKV Zrt. a járműveken tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

A beadványok megtehetőek szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mailen). A bejelentőnek szükséges megadnia a nevét és az elérhetőségeit, valamint a kivizsgáláshoz szükséges egyéb adatokat (viszonylatszám, irány, időpont, helyszín). Kárigény bejelentést a DKV Zrt. csak írásban fogad el.

### **Szóbeli beadvány:**

A szóbeli beadványokat a DKV Zrt. azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja és a bejelentő kérésére szóban megválaszolja.

Olyan esetben, amikor a bejelentő

- a szóbeli bejelentésre tett vizsgálatot, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, az intézkedést nem fogadja el,
- szóbeli bejelentésének azonnali vizsgálatára nincs lehetőség,

a fogyasztók által szóban előterjesztett beadványokat jegyzőkönyvbe kell venni, és egy másolati példányát a fogyasztó rendelkezésére kell bocsátani, így ebben az esetben már írásbeli beadvánnyá minősül át.

### **Írásbeli beadvány:**

Az írásbeli beadványt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli beadványokat a DKV Zrt. érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a beadvány benyújtójával. A DKV Zrt., illetve az Ügyfélszolgálat a hozzá érkező írásbeli panaszok vagy észrevételek esetén válaszelevelében tájékoztatja ügyfelét, hogy beadványával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét.

A DKV Zrt. döntésével szemben az utas jogorvoslati lehetőségei az alábbiak:

Az autóbuszos személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy panasszal élhet az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál, ha álláspontja szerint a DKV Zrt. megsértette az Sztv. 17. § (3) bekezdését, illetve, ha a panaszt a DKV Zrt. nem bírálta el.

Ha a panaszos a DKV Zrt. panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, vagy abban az esetben, ha a panaszt a DKV Zrt. nem bírálta el és arról az Ügyfélszolgálat a panaszost nem tájékoztatta, azt a panaszos közvetlenül az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatósághoz nyújthatja be.

Autóbuszos személyszállítás esetén panaszt benyújtani a DKV Zrt. panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül lehet az autóbuszos hatóságnál. A DKV Zrt. a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatja a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben az autóbuszos hatósághoz fordulhat. E határidőn túl az autóbuszos hatósághoz benyújtott panaszokat az autóbuszos közlekedési hatóság visszautasítja.

Ha a panasz kivizsgálása – indokolt esetben – nem zárható le harminc napon belül, a DKV Zrt., illetve az Ügyfélszolgálat erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra.

A vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a DKV Zrt. megsértette az Sztv. 17. § (1) bekezdését.

A panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a DKV Zrt. panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. Panaszt benyújtani a DKV Zrt. panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet.

Fogyasztói jogvita rendezése céljából Békéltető Testülethez fordulhat a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak alapján.

A DKV Zrt. a panaszkezelést lezáró levelében és honlapján tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság és a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről.”

Ha a panaszt nem az eljárásra jogosulthoz tették meg, azt a DKV Zrt. nyolc napon belül az illetékesnek megküldi és erről a bejelentőt tájékoztatja.

### **13. A felelősségviselés részletes szabályai**

A DKV Zrt. nem vállal felelősséget a közvetett kárkövetkezményekért, kivéve, ha a kárt bizonyíthatóan saját szándékos magatartása vagy súlyos gondatlansága okozta.

A DKV Zrt. csak akkor felel munkatársainak nyilatkozataiért és információiért, ha ezek a DKV Zrt. hivatalos nyilatkozataként, információjaként kerültek nyilvánosságra.

A vezérigazgató által meghatározott személyek adhatnak nyilatkozatot.

A DKV Zrt. a járatkimaradásokért, tekintettel a helyi közösségi közlekedés adottságaira, tevékenységi körén kívül eső forgalmi zavarok okán (járatsűrűség, rövid utazási távolság) felelősséget nem vállal.

#### **Kártérítési igény esetén a követendő eljárás:**

- A DKV Zrt. tevékenységi körén belül eső károkozás esetén a károsult kártérítési igényt támaszthat.
- A DKV Zrt. mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a társaság tevékenységi körén kívül esik.
- Nem kell a DKV Zrt-nek megtérítenie azt a kárt, amely a károsult felróható magatartására vezethető vissza (Pl.: Álló utassal bekövetkezett baleset esetén a DKV Zrt-t felelősség nem terheli, ha a baleset bekövetkeztében a kapaszkodók használatának hiánya szerepet játszott.)
- Járművön belül történt eseménynél a károsult az esemény megtörténtét szóban azonnal köteles közölni a szolgálatot teljesítő járművezetővel és kárigényét 3 munkanapon belül köteles bejelenteni Társaságunknak.
- Járművön kívül történt eseménynél a károsult kárigényét írásban 3 munkanapon belül köteles Társaságunknak bejelenteni.
- Amennyiben a károsult igazoltan, bizonyítottan önhibáján kívül 3 munkanapon belül nem tudja a kárigényt benyújtani, lehetősége van az akadályozó körülmény megszűntét követően, de legfeljebb 30 napon belül benyújtani.

- A kárigénnyel egy időben be kell nyújtani a szükséges dokumentumokat (érvényes menetjegy, bérlet illetve más utazásra jogosító okmányt).
- A benyújtott okmányok alapján a DKV Zrt. lefolytatja a vizsgálatot a kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül és szükség esetén a meghallgatja a károkozással összefüggésben érintett személyeket.
- Elismert kárigény esetén vagy a DKV Zrt. megtéríti az okozott kárt vagy a DKV Zrt. által kötött biztosítás alapján a biztosítóhoz irányítja a károsultat.
- Amennyiben a körülmények tisztázása több időt vesz igénybe – indokolt esetben – 30 napon belül megindokolja (pl. rendőrségi vizsgálat elhúzódása) és tájékoztatja az utast arról, hogy a kárigény benyújtásának időpontjától számítottan mikor számíthat érdemi válaszra.

## 14. Forgalmi akadály, zavar esetén előálló helyzetek

Amennyiben valamely forgalmi akadály esetén az utasok átszállásra kényszerülnek a járművön érvényesített vonaljegyük átszállás után közvetlenül a következő járművön is érvényes az eredeti utazási célíg.

A menetrendszerinti forgalom tartós akadályoztatása esetén, amennyiben a viszonylaton lévő megállóhelyek jelentős része kötöttpályás járművekkel nem megközelíthető, úgy a DKV Zrt. helyettesítő járművekkel köteles a személyszállítást biztosítani.

A forgalmi akadályról, zavarról az átszállási lehetőségekről, illetve az ideiglenes menetrendről a Személyszállítási Üzletszabályzat 9. pontjában leírtak alapján köteles a társaság az utasokat tájékoztatni.

Forgalmi zavar esetén, az utas külön kérésére a tizenöt percet meghaladó késéséről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a DKV Zrt. igazolást ad, melyet az Ügyfélszolgálattól írásban lehet kérni. Az igazolást az utas igényelheti:

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

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

- érintett intézmény, vagy a munkáltató neve
- az utazás pontos időpontja (nap, óra),
- útvonal, irány, viszonylat
- pontos név és postacím vagy fax szám.

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

A DKV Zrt. rendkívüli forgalmi helyzet esetén felmerülő minden kártérítési igényt elutasít.

## 15. Talált tárgyak

### A talált tárgyak átvétele

A szolgáltatásunk igénybevételéből, illetőleg más okból eredően idegen személy által talált tárgyat a részvénytársaság munkavállalója köteles átvenni. Idegen személy által talált dolog leadásakor az idegen személy igényével, és hozzájárulásával lehet csak a találó személyi adatait rögzíteni.

Abban az esetben, ha a jogosult még a talált tárgy gyűjtőhelyre történő leadása előtt jelentkezik, a jogosultság ellenőrzése után részére átvételi elismervény ellenében adható át a talált tárgy.

A szolgáltatását igénybe vevők számára nyitva álló vállalati épületekben vagy helyiségekben, illetve a járműveken talált dolgot a találó köteles társaságunk alkalmazottjának azonnal átadni. Az ilyen dolog tulajdonjogára a találó nem tarthat igényt.

A járművezetők a járműveket lehetőleg fordulónként, valamint minden jármű átadása-átvétele alkalmával kötelesek átvizsgálni.

Ha a talált tárgy tulajdonosa megállapítható, akkor a központi forgalomirányítónak, forgalmi indító-naplózónak haladéktalanul értesítenie kell az illetőt. A tulajdonos jelentkezése esetén – tulajdonjogának kétséget kizáró bizonyítása mellett – megfelelően dokumentálva, haladéktalanul át kell adni részére a talált dolgot.

A részvénytársaság munkavállalója köteles az általa talált tárgyat őrzésbe venni, megőrizni és a lehető legrövidebb időn belül az átvétellel megbízott központi forgalomirányító, forgalmi indító-naplózó, illetve az Ügyfélszolgálat részére átadni.

### **A talált tárgy kezelése**

Az átvett talált tárgyakat a forgalomirányító helyeken a központi forgalomirányító, forgalmi indító-naplózó illetve az Ügyfélszolgálat részére át kell adni. Az átadás-átvétel tényét minden alkalommal az adott területek saját használatában álló talált tárgy-nyilvántartó igazoló dokumentumában rögzíteni kell, melyre átvételkor az Ügyfélszolgálati munkatárs aláírását kell kérni. A dokumentumot területenként külön-külön folyamatos sorszámokkal kell ellátni, és az iratkezelés szabályai szerint kell kezelni, illetve tárolni.

A részvénytársaság köteles biztosítani azt, hogy úgy a részvénytársaság munkavállalói, mint a részvénytársaságon kívüli találó személyek egyértelmű tudomással bírjanak arról, hogy a talált tárgyakat hol adhatják át őrzésre.

Abban az esetben, ha a talált tárgy továbbítása nem egyenesen az Ügyfélszolgálatra történik - mely továbbra is központi tároló-helynek minősül, - azt a lehetőségekhez mérten a legrövidebb időn belül oda kell juttatni, a talált tárgy nyilvántartó igazoló dokumentum kíséretében.

Az átvett talált tárgy az Ügyfélszolgálaton átvezetésre kerül (az ott alkalmazott ügykezelés szabályai szerint), az átvétel tényét az Ügyfélszolgálati munkatárs a DKV Zrt. szakterülete által vezetett talált tárgy nyilvántartó lapon aláírásával igazolja.

Amennyiben a központi forgalomirányító, forgalmi indító-naplózó nem tartózkodik a szolgálati helyén, akkor a munkavállaló köteles telefonon, URH berendezésen vagy egyéb módon tájékoztatni a találás tényéről az adott szakterület talált tárgy megőrzésre kijelölt munkavállalóját, aki a továbbiakban köteles intézkedni az átvételről és az elhelyezésről. Ha a talált tárgyat a megtaláló munkavállaló terjedelménél fogva nem tudja a szolgálat végeztéig magánál tartani, szintén értesíteni

kell a terület megőrzésre kijelölt munkavállalóját, aki intézkedik a talált tárgy elszállításáról. Ezekben az esetekben az átadás-átvétel tényét írásban kell rögzíteni.

Mindaddig, amíg a találó a talált tárgyat magánál tartja, jogilag a felelős őrzés szabályai szerint köteles eljárni.

A talált tárgyat a lehetőséghez mérten a legrövidebb időn belül el kell juttatni a központi nyilvántartóba (Ügyfélszolgálat), ahol a talált dolgok tekintetében követendő eljárásról szóló 2013. évi LXXXVIII. törvény II. fejezet 6. §-a, valamint a Ptk. XVII. fejezete szerint kell eljárni. Mindaddig, amíg a talált tárgy a központi nyilvántartó helyre nem kerül, az szolgálat átadás tárgyát képezi.

A talált tárgy nyilvántartó dokumentumnak tartalmaznia kell a sorszámozást, a megtalálás időpontját, a talált tárgy bizonylat számát, az esetleges rendelkezésre álló személyi adatokat, továbbá a kezeléssel kapcsolatos intézkedéseket. Ez a dokumentum egyben átvételi elismervénynek is minősül.

### **Talált tárgyak kiadása**

A talált tárgy tulajdonosának jelentkezése esetén részletesen tájékozódni kell az elvesztés körülményeiről, idejéről, helyéről és fel kell kérni a tulajdonaként megjelölt, elhagyott tárgy részletes ismertetésére.

A tulajdonjogát igazoló személynek a talált tárgyat ki kell szolgáltatni. Az igazoló dokumentum megfelelő rovatába a nevét, lakcímét, személyi igazolványának számát, az átvétel napját be kell jegyezni és az átvételt a tulajdonos aláírásával igazoltatni kell. Az átvevő személy köteles olyan személyazonosító adatokat megadni, amelyből személyazonossága minden kétséget kizáróan megállapítható.

A talált tárgyak kiadására jogosult személy a fentebb leírt tények, adatok ismeretében adhatja ki a talált tárgyakat.

Ha a tulajdonos nem személyesen jelentkezik az átvételért, hanem meghatalmazottja útján, akkor az előző bekezdésben rögzítettek kivül a meghatalmazott átvevő - előző bekezdés szerinti - azonosító adatait is be kell jegyezni a megfelelő rovatba. A tulajdonos írásbeli meghatalmazását a vonatkozó bizonylat mellé kell csatolni.

Amennyiben a magát tulajdonosnak nevező személy minden kétséget kizáróan nem tudja bizonyítani a talált tárgy feletti tulajdonjogát, illetve ennek gyanúja merül fel, akkor a talált tárgy nem adható ki. Az esetet a szolgálati felettesnek haladéktalanul jelenteni kell.

### **A talált tárgyak őrzésének megszüntetése**

A talált tárgyakat a DKV Zrt. és a DV Parking Kft. között létrejött megbízási szerződés alapján az Ügyfélszolgálat 3 hónapig őrzi meg.

Ha a tulajdonos a találás időpontjától, illetőleg az értesítéstől számított 3 hónapon belül nem jelentkezik tulajdonáért, akkor az Ügyfélszolgálat a DKV Zrt. gazdasági igazgatója által jóváhagyott tételes jegyzőkönyv kíséretében továbbítja a talált tárgyakat a DKV Zrt. anyaggyűjtőraktárába. A raktár a rendelkezésére bocsátott, kereskedelmi értékkel bíró talált tárgyakat a Ptk. XVII. fejezetében foglaltak figyelembevételével kereskedelmi értékesítésre (börze) bocsáthatja.

Ennek során a DKV Zrt. jogosult a talált tárgy árának meghatározására. Az értékesítéshez kapcsolódó értékesítési jegyzőkönyvet a talált tárgy nyilvántartáshoz kell csatolni.

Az értékesítésből befolyt összeget a főpénztárba be kell fizetni, és a bevételi pénztárbizonylatot a tételes talált tárgy jegyzőkönyvhöz kell csatolni.

Az értékesítésre nem került, valamint kereskedelmi értékkel nem bíró talált tárgyak esetén a raktár gondoskodik a tárgyak társaságunknál kialakított hulladékgyűjtés szerinti elhelyezéséről. A hulladékgyűjtés a hulladékfajtának megfelelő gyűjtőedényekben történik (kommunális, veszélyes, ipari hulladék), mely során jegyzőkönyvet kell kiállítani, melyet a tételes talált tárgy jegyzőkönyvhöz kell csatolni. Amennyiben a tulajdonos ezt követően jelentkezik a talált tárgyért, részére az adott tétel hulladék-kezelésről készült jegyzőkönyvét át kell adni.

A talált tárgy esetleges értékesítéséből befolyt vételár a találástól számított egy éven belül a talált tárgy tulajdonosát, ezt követően az államot illeti meg, ezért a találástól számított egy év után – ha a jogosult nem jelentkezett – a vételárat a pénzügyminisztérium által erre a célra kijelölt bevételi számlára kell átutalni.

## Mellékletek

### 1. számú melléklet: A DKV Zrt-nél használatos értékcikkek felsorolása

#### Értékszelvények:

##### Jegyek:

- Vonaljegy
- Járművezetői vonaljegy
- Gyűjtőjegy
- 1 napos jegy
- 3 napos jegy
- 7 napos jegy
- Családi jegy
- Kis csoportos jegy
- Csoportos diákjegy

##### Bérletszelvények:

- Általános félhavi kombinált bérletszelvény
- Kombinált havi bérletszelvény:
  - Arckép nélküli
  - Általános
  - Tanuló
  - Nyugdíjas
  - Kisgyermekes
- Kiegészítő tanuló havi kombinált bérletszelvény
- Kiegészítő általános havi kombinált bérletszelvény

##### Bérletigazolványok:

- Arckép nélküli bérletigazolvány
- Általános bérletigazolvány
- Kisgyermekes bérletigazolvány
- Nyugdíjas bérletigazolvány
- Tanuló bérletigazolvány

#### Bérlettek

#### Menetrend



## 2. számú melléklet: A DKV Zrt.-nél használatos papír alapú értékcikkek meghatározása és érvényességük

### Vonaljegy

A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, egyszeri, átszállás és az utazás megszakítása nélküli utazásra jogosító értékszervény.

Utazásra az árváltozást követő 3 hónapig használható fel. Az árváltozást követő 3 hónap után, sértetlen állapotban, használatlan formában visszaváltható.

A jegyet felszállást megelőzően elő kell készíteni. Felszállást követően, az utazás megkezdésekor azonnal érvényesíteni kell a jegykezelő készülékkel, érvényesítés nélkül utazásra nem jogosít. A jegyet az utazás végéig meg kell őrizni, ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni. Érvényesített vonaljegy másra át nem ruházható.

### Járművezetői vonaljegy

Járművezetőnél váltható, a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, egyszeri, átszállás és az utazás megszakítása nélküli utazásra jogosító értékszervény.

A jegyet a váltást követően, az utazás megkezdésekor azonnal érvényesíteni kell a jegykezelő készülékkel, érvényesítés nélkül utazásra nem jogosít. A jegyet az utazás végéig meg kell őrizni, ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni. Érvényesített vonaljegy másra át nem ruházható.

A járművezetői jegy visszaváltására nincs lehetőség.

### Gyűjtőjegy

11 db jegyet tartalmaz, melyet 10 db elővételi vonaljegy árértékért lehet megvásárolni, ez 10%-os kedvezménynek felel meg.

A jegyek csak tömbben árusíthatóak!

A tömbből a jegyeket kitépni nem lehet, külön-külön nem jogosítanak utazásra. A fel nem használt tömb csak egészben, hiánytalanul, sértetlenül, az árváltozást követő 3 hónap után váltható vissza!

A gyűjtőjegyet felszállást megelőzően elő kell készíteni. A jegyet felszállást követően, az utazás megkezdésekor haladéktalanul érvényesíteni kell a jegykezelő készülékkel, érvényesítés nélkül utazásra nem jogosít.

Érvényes a DKV Zrt. menetrend szerinti járatain (villamoson, trolibuszon, autóbuszon) egy utazásra, átszállás és az utazás megszakítása nélkül, a vonalak teljes hosszán. Az érvényesített jegyet tartalmazó tömböt az utazás végéig meg kell őrizni, ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni. Az érvényes jegyet tartalmazó tömb másra át nem ruházható.

### 1 napos jegy

A DKV Zrt. menetrend szerinti járatain, a vonalak teljes hosszán, az értékszervény kibocsátója által feltüntetett napon (üzemkezdettől üzemzárásig) korlátlan számú utazásra jogosító értékszervény. A jegy a vonatkozó jogszabályok alapján az arra jogosult szervezetek által kiállított érvényes, a személyazonosság igazolására alkalmas arcképes okmánnyal, vagy arcképes bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Az első utazás megkezdése előtt az érvényes személyazonosság igazolására alkalmas (arcképes) okmány sorszámát tintával, olvashatóan, javítás nélkül be kell írni az értékszervény megfelelő rovatába.

A jegyet és a személyazonosságot igazoló (arcképes) okmányt ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

A jegy vissza nem váltható, elvesztése esetén nem pótoljuk.

Az érvényesség napját a vásárló meghatározhatja, de nem lehet korábbi, mint a kiadás napja.

**3 és 7 napos jegy**

A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán – az értékszelvény kibocsátója által feltüntetett kezdőnap üzemkezdetétől a lejárat nap üzemzárásáig (összesen 3, valamint 7 naptári napig) korlátlan számú utazásra jogosító értékszelvény. A jegy a vonatkozó jogszabályok alapján az arra jogosult szervezetek által kiállított érvényes, a személyazonosság igazolására alkalmas arcképes okmánnyal, vagy arcképes bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Az első utazás megkezdése előtt az érvényes személyazonosság igazolására alkalmas (arcképes) okmány sorszámát tintával, olvashatóan, javítás nélkül be kell írni az értékszelvény megfelelő rovatába.

A jegyet és a személyazonosságot igazoló (arcképes) okmányt ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

A jegy vissza nem váltható, elvesztése esetén nem pótoljuk.

Az érvényesség kezdőnapját a vásárló meghatározhatja, de nem lehet korábbi, mint a kiadás napja.

**Családi jegy**

A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán az értékszelvény kibocsátója által feltüntetett kezdőnap üzemkezdettől a lejárat nap üzemzárásáig (összesen 3 naptári nap) történő utazáskor az egyúttutazókat korlátlan számú utazásra jogosító értékszelvény. A családi jegy igénybevételére, annak érvényességi ideje alatt legfeljebb két nagykorú személy kíséretével maximálisan 7 fő jogosult úgy, hogy az egyúttutazók között legalább egy kiskorú személy van; vagyis a családi jegyet 1 vagy 2 felnőtt (18 éven felüli személy) és legalább 1 gyermek (6-14 év közötti), összesen legfeljebb 7 személy együtt, egy járművön veheti igénybe. Az iskolás gyermekeknek rendelkezniük kell érvényes diákigazolvánnyal, külföldi gyermekeknek személyazonosságot igazoló (arcképes) okmánnyal.

Az első utazás megkezdése előtt a felnőtt (az egyik felnőtt) érvényes, személyazonosság igazolására alkalmas (arcképes) okmányának sorszámát tintával, olvashatóan, javítás nélkül be kell írni az értékszelvény megfelelő rovatába.

A jegyet és a személyazonosságot igazoló okmány(oka)t, diákigazolvány(oka)t ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

A jegy vissza nem váltható, elvesztése esetén az nem kerül pótlásra.

Az érvényesség kezdőnapját a vásárló meghatározhatja, de nem lehet korábbi, mint a kiadás napja.

**Kis csoportos jegy**

Érvényes a DKV Zrt. menetrend szerinti járatain a vásárláskor feltüntetett napon (üzemkezdettől üzemzárásáig) korlátlan számú utazásra, villamoson, trolibuszon, autóbuszon, a vonalak teljes hosszán.

A jegyet legfeljebb 5 fő együtt, egy járművön történő utazásnál veheti igénybe. Érvényességi nap megadása nélkül utazásra nem jogosít.

A jegyet ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

A jegy elővételen is megvásárolható, vissza nem váltható, elvesztése esetén nem pótoljuk!

Pótdíj eset rendezéséhez a jegyet nem fogadjuk el!

Az értékszelvény nem cserélhető.

Az érvényesség napját a vásárló meghatározhatja, de nem lehet korábbi, mint a kiadás napja.

**Csoportos diákjegy**

A DKV Zrt. által kijelölt helyeken kiállított és az általa közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán az értékszelvény kibocsátója által feltüntetett naptári nap üzemkezdettől ugyanazon nap üzemzárásig történő utazáskor az egyúttutazókat korlátlan számú utazásra jogosító

értékszelvény. A jegy igénybevételével, annak érvényességi ideje alatt 10 főnként egy nagykorú személy kíséretével, a kísérőkön felül minimum 10 tanuló ugyanazon a járművön, együttesen történő utazásra jogosult. A tanulóknak az utazás ideje alatt a diákigazolványukat a jegyen kívül maguknál kell tartani. Csoportos diákjegy vásárlására előzetes megrendelés alapján az Ügyfélszolgálaton van lehetőség.

### **Félhavi bérletszelvény**

A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán az I. félhavi bérletszelvény az adott hónap 6-án üzemkezdettől adott hónap 20-án üzemzárásig, a II. félhavi az adott hónap 21-én üzemkezdettől a következő hónap 5-én üzemzárásig érvényes értékszelvény.

A DKV Zrt. által kiállított fényképes általános bérletigazolvánnyal használható.

Az első utazás megkezdése előtt az érvényes igazolvány sorszámát tintával, olvashatóan, javítás nélkül be kell írni az értékszelvény megfelelő rovatába.

A bérletszelvényt és a hozzá tartozó igazolványt felszálláskor, valamint ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

Az érvényesített bérletszelvény másra át nem ruházható.

### **Havi bérletszelvények**

A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a naptári hónap első napjától az adott hónapot követő hónap 5-én üzemzárásig érvényes értékszelvény.

Az első utazás megkezdése előtt a hozzá tartozó, érvényes igazolvány sorszámát tintával, olvashatóan, javítás nélkül be kell írni az értékszelvény megfelelő rovatába.

A bérletszelvényt és a hozzá tartozó igazolványt felszálláskor, valamint ellenőrzéskor fel kell mutatni, az ellenőrzést végző személy kérésére át kell adni.

Az érvényesített bérletszelvény másra át nem ruházható.

#### ***Arckép nélkül havi bérletszelvény***

A DKV Zrt. által kiállított érvényes arckép nélküli bérletigazolvánnyal együtt használható.

#### ***Általános kombinált havi bérletszelvény***

A DKV Zrt. által kiállított érvényes fényképes általános bérletigazolvánnyal együtt használható.

#### ***Tanuló kombinált bérletszelvény***

Érvényes magyar diákigazolvánnyal, nemzetközi diákigazolvánnyal („International student identity card”), az oktatási igazolványokról szóló jogszabályban meghatározott „Igazolás”-sal vagy a DKV Zrt. által kiállított érvényes, fényképes tanuló bérletigazolvánnyal együtt használható. Tanuló bérletszelvény használatára a helyi közlekedésben a nappali és esti tagozatos diákok jogosultak. A bérletszelvényen a diákigazolványon szereplő OM azonosító (11 számjegyből álló tanulóazonosító szám) számot kell feltüntetni.

A 2012. január 1. előtt kibocsátott, de érvényes diákigazolványokon nem minden esetben található OM azonosító. Amennyiben csak a diákigazolvány száma szerepel a diákigazolványon, abban az esetben azt a számsort kell ráírni a tanuló bérletszelvényre.

Nemzetközi diákigazolvány esetén a kép alatti számot kell feltüntetni a bérletszelvényen.

Diákigazolvány hiánya esetén az utazási kedvezmények igénybevételéhez, ideiglenes diákigazolvány megszűnése miatt bevezetett, az adott oktatási intézmény által kiállított „Igazolás”-on szereplő OM azonosító (11 számjegyből álló tanulóazonosító szám) számot kell feltüntetni.

A tanév első félévére érvényesített diákigazolvány március 31-ig, a második félévre érvényesített október 31-ig érvényes.

A tanuló bérletszelvény érvényes, amennyiben a rajta szereplő érvényességi időtartam kezdő dátuma a diákigazolvány érvényességének lejárata előtti. Pl. az első féléves diákigazolványok esetében azon bérletszelvények, melyek kezdő dátuma március 31 vagy az előtti, a lejáratukig érvényesek. 6 éven felüli óvodások esetében a tanuló kombinált bérletszelvény a DKV Zrt. által kiállított érvényes fényképes tanuló bérletigazolvánnyal együtt érvényes.

#### ***Nyugdíjas kombinált bérletszelvény***

A DKV Zrt. által kiállított érvényes fényképes nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt használható.

#### ***Kisgyermekes kombinált bérletszelvény***

A DKV Zrt. által kiállított érvényes fényképes kisgyermekes bérletigazolvánnyal használható.

#### ***Kiegészítő bérletszelvények***

Az érvényességi időtartamon belül a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon utazásra jogosító értékszelvény, melynek használatára az jogosult, aki rendelkezik olyan, a VOLÁN társaságok, illetve a MÁV-START Zrt. által kiadott érvényes, legalább havi helyközi bérletszelvényt, melynek induló vagy célállomása Debrecen. Ezen bérletszelvény csak a VOLÁN társaságok, illetve a MÁV-START Zrt. által kiadott, a kiegészítő bérletszelvényt megegyező típusú és azonos időszakra vonatkozó bérletszelvényt, valamint az arra jogosító igazolvánnyal együtt érvényes.

A kiegészítő általános havi kombinált bérletszelvényen a VOLÁN társaságnál váltott bérletigazolvány számát, illetve a MÁV-START Zrt. bérletén lévő igazolványszámot kell szerepeltetni. A kiegészítő tanuló havi kombinált bérletszelvényen a VOLÁN társaságnál, MÁV-START Zrt.-nél váltott bérletszelvényen feltüntetendő számot kell feltüntetni.

Kiegészítő tanuló havi kombinált bérletszelvényt tehát csak **tanuló havi** távolsági bérletszelvényt lehet használni.

Levelezős hallgatók nem jogosultak kiegészítő tanuló bérletszelvény használatára.

A MÁV-START Zrt. által kibocsátott arcképes igazolvánnyal, valamint a VOLÁN társaságok által kiadott szabadjeggyel rendelkező utasok kiegészítő bérletszelvény használatára nem jogosultak.

### **Bérletigazolvány**

A bérletigazolvány megmutatja, hogy az utas milyen típusú bérletszelvény váltására jogosult.

A bérletigazolványt és a bérletszelvényt megfelelő tokban kell elhelyezni.

A bérletigazolvány és a bérletszelvény érvénytelen, ha az ellenőrzés céljából szükséges adatok változtak, hiányoznak vagy megrongálódás következtében felismerhetlenné váltak.

A bérletigazolványok készítéséhez csak olyan igazolványkép használható, amely sima **hátterű, korábban még fel nem használt, jó minőségű**, amelyről az utas egyértelműen felismerhető, ellenőrzés esetén azonosítható. **A képen más személy(ek) vagy tárgy(ak) nem lehet(nek).**

Amennyiben az igazolványkép a fenti feltételeknek, az utas jelenlegi életkorának nem felel meg, a bérletigazolvány kiállítója az ügyfél érdekében jogosult az igazolvány készítését megtagadni, és az utastól lévnél nem régebbi igazolványképet kérni.

#### ***Arckép nélküli általános bérletigazolvány***

Társaságok részére készült. A munkáltató tulajdonát képezi, a társaság munkavállalóin kívül másra nem ruházható.

**Arcképes bérletigazolványok:****Általános**

Minden magánszemély részére kiállítható, általános. Az általános bérletigazolvány a kiállítás évét is magába foglaló 10 naptári évig érvényes. Kiállításához igazolványkép és személyazonosságot igazoló okmány szükséges.

**Tanuló**

A 6 éven felüli óvodások számára állítandó ki az óvoda igazolása alapján. Kiállításához az óvodai igazoláson kívül igazolványkép szükséges.

**Nyugdíjas**

Nyugdíjas bérletigazolvány a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 85/2007. (IV.25.) kormányrendeletben felsorolt jogosultak számára állítható ki.

Az igazolvány elkészítéséhez minden esetben szükség van személyi igazolványra, lakcímet igazoló okmányra, valamint egy igazolványképre, a jogosultságot igazoló okirat bemutatása szükséges.

**Kisgyermekes**

Kedvezményes, kisgyermekes bérletigazolvány használatára az jogosult, **gyermekgondozást segítő ellátás (GYES)**, vagy gyermeknevelési támogatás (GYET) folyósításában, *együttes nevén gyermekgondozási támogatásban* részesül, valamint a lakcímet igazoló hatósági igazolvány szerint debreceni lakcímmel rendelkezik.

A bérletigazolvány kiadásához szükséges iratok:

- személyazonosság és lakcím megállapítására alkalmas érvényes igazolvány;
- a fent felsorolt juttatásokról és kifizetésekről a Kormányhivaltól kapott eredeti igazolás (eredeti körbélyegzővel és aláírással ellátott), vagy megállapító határozat bemutatása, mely nem lehet 6 hónapnál régebbi;
- fénykép (igazolványkép).

A bérletigazolványt a kiállításnál egy évre, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamára érvényesíthető.

**Menetrend**

A helyi villamos, trolibusz és autóbusz járatok menetrendjét tartalmazza.

### 3. számú melléklet: Elektronikus utazási jogosultság, mobiljegy

#### **Elektronikus utazási jogosultság**

Az elektronikus utazási jogosultságok típus szerinti csoportosítása:

#### **Vonaljegy típusú (egyszeri utazást biztosító) elektronikus utazási jogosultságok:**

- Elektronikus vonaljegy
- Elektronikus járművezetői jegy
- Elektronikus gyűjtőjegy

Ezen csoport termékei jelenleg nem képezik részét a megvásárolható termékek körének.

#### **Teljes értékű, 1 fő utazását biztosító elektronikus utazási jogosultságok:**

- Elektronikus 1 napos jegy
- Elektronikus 3 napos jegy
- Elektronikus 7 napos jegy
- Elektronikus általános félhavi bérlet
- Elektronikus általános havi bérlet
- Elektronikus általános éves bérlet

Teljes értékű, 1 fő utazását biztosító elektronikus utazási jogosultság igénybe vételére minden, e-kártyával rendelkező utas jogosult, aki a díjszabásban feltüntetett utazási díjat megfizeti.

Az általános éves bérlet kizárólag elektronikus formában vásárolható meg, érvényes a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a naptári év első napjától (üzemkezdettől) vagy időszakon belüli vásárlás esetén a vásárlástól a következő év 5. napjáig.

#### **Teljes értékű, egynél több fő utazását biztosító elektronikus utazási jogosultságok:**

- Elektronikus arckép nélküli havi általános bérlet
- Elektronikus családi jegy
- Elektronikus kis csoportos jegy
- Elektronikus csoportos diákjegy

Ezen csoport termékei jelenleg nem képezik részét a megvásárolható termékek körének.

#### **Kedvezményt tartalmazó, 1 fő utazását biztosító elektronikus utazási jogosultságok:**

- Elektronikus nyugdíjas havi bérlet
- Elektronikus nyugdíjas negyedéves bérlet
- Elektronikus tanuló havi bérlet
- Elektronikus tanuló negyedéves bérlet
- Elektronikus kisgyermekes havi bérlet
- Elektronikus kiegészítő általános havi bérlet
- Elektronikus kiegészítő tanuló havi bérlet

Kedvezményt tartalmazó, 1 fő utazását biztosító elektronikus utazási jogosultság igénybe vételére ugyanazon feltételek szerint van lehetőség, mint a jelen szabályzat 2. számú mellékletében felsorolt papír alapú értékszelvények esetében. A tanuló és nyugdíjas negyedéves bérlet kizárólag elektronikus formában vásárolható meg, érvényes a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a naptári negyedév első napjától az adott negyedévet követő hónap 5-én üzemzárásig.

Az e-kártya tulajdonosának kedvezményre való jogosultságát a DKV Zrt. a vásárlás során az e-kártyán tárolt egyedi azonosító alapján rendelkezésre állás esetén elektronikusan kérdezi le a kedvezményt nyújtó szervezetektől.

Az elektronikus jegyek, bérletek érvényességi ideje, felhasználhatósága megegyezik az azonos típusú papír alapú értékszervényekével.

### **Mobiljegy**

A mobiljegy a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, egyszeri, átszállás és az utazás megszakítása nélküli utazásra jogosít.

A mobiljegy alkalmazással előzetesen megvásárolt mobiljegyet a jármű megállóba érkezését követően a folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobiljegy alkalmazáson keresztül a járművön elhelyezett kód leolvasásával érvényesíteni kell. A megvásárolt mobiljegy érvényesítés nélkül utazásra nem jogosít.

A mobiljegy a vásárlástól számított 6 hónapig használható fel utazásra vagy váltható vissza a mobiljegy alkalmazáson keresztül. A vásárlástól számított 6 hónapon túl nem felhasználható és nem visszaváltható.

Mobiljegy használata esetén az utas köteles gondoskodni arról, hogy az utazás ideje alatt folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, bekapcsolt készülékkel rendelkezzen.

Mobiljeggyel történő utazás esetén az ellenőr kérésére a mobiljegy alkalmazáson kell felmutatni az érvényesített jegyhez tartozó kódot, amelyet az ellenőr a készülékével ellenőrzésre beolvas.

Érvényesített mobiljegy másra át nem ruházható.

## **4. számú melléklet: Kedvezményes utazásra jogosultak köre**

### **Korlátlan számú díjmentes utazásra jogosultak**

- a.) Felnőtt kíséretében utazó gyermek 6 éves korig;
- b.) 65 évnél idősebb magyar állampolgár;
- c.) 65 évnél idősebb EU tagállam polgára;
- d.) 65 évnél idősebb magyar nyugellátású külföldi;
- e.) 65 évnél idősebb külföldi állampolgár;
- f.) 65 évnél idősebb külföldi, nemzetközi szerződés alapján;
- g.) 65 évnél idősebb menekült;
- h.) Vak személy;
- i.) Hallássérült személy;
- j.) A magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a fogyatékkal élő személy;
- k.) Magasabb családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a fogyatékkal élő személy 1 fő kísérője;
- l.) Hadirokkant, hadiözvegy;
- m.) Hadirokkant kísérője;
- n.) Legalább 75 %-ban rokkant hadirokkant családtagja.

A jogosultság igazolására az utazásra jogosító egyéb igazolvány, valamint a személyazonosításra alkalmas igazolvány együttesen szolgál.

### **Tanuló bérlet váltására jogosultak**

- a.) Gyermek 6-14 éves kor között;
- b.) Nappali és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, középiskola, szakiskola végéig bármely viszonylatú utazásra;
- c.) Nappali és esti tagozatos felsőoktatásban tanuló (hallgató) bármely viszonylatban;
- d.) A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, hallgató.

#### **Nyugdíjas bérlet váltására jogosultak**

- a.) Saját jogú nyugellátásban, illetve azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesülő személy;
- b.) Külföldről haza települt magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban;
- c.) Nyugdíj segélyben részesülő egyházi személy;
- d.) Gyám- és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy;
- e.) A rokkantsági járadékos;
- f.) Az a személy, aki a DMJV által rendszeresen folyósított szociális segélyben részesül, ha munkaviszonyban nem áll.

#### **Kisgyermekes bérlet váltására jogosultak**

Kisgyermekes bérlet igénybevételére jogosult a lakcímet igazoló hatósági igazolvány szerint debreceni lakcímmel rendelkező személy, aki gyermekgondozást segítő ellátás (GYES), vagy gyermeknevelési támogatás (GYET) folyósításában részesül.



## **5. számú melléklet: A DKV Zrt. által kiadott értékszelvények jegyellenőr általi bevonásának esetei**

### **1. A bevont értékszelvények végleges bevonásának esetei:**

- a. a bérletigazolványt vagy bérletszelvényt meghamisították,
- b. az arcképet kicserélték, illetve megmásították,
- c. az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- d. a bérlet oly mértékben rongálódott, hogy érvényességét vagy használati jogosságát megállapítani nem lehet,
- e. az értékszelvényre írt szám átírt vagy javított,
- f. azzal nem a tulajdonosa utazik,
- g. több igazolványszám van feltüntetve,
- h. a menetjegy érvényesítése nem az ellenőrzött járművön, hanem máskor, más járművön történt.

### **2. A jogosultság igazolása és a meghatározott pótdíj, illetve cseredíj ellenében kiváltható értékszelvények bevonásának esetei:**

- a. az értékszelvényre írt szám a bérletigazolvány, diákigazolvány, illetve az azonosításra alkalmas arcképes igazolvány számával nem egyezik,
- b. kiegészítő bérlet esetén a másik szolgáltató által kiadott bérletszelvényt nem tudja bemutatni
- c. kiegészítő bérlet esetében a másik szolgáltató által kiadott bérletszelvény érvényességi ideje lejárt
- d. ha a helyszíni pótdíj kiegyenlítése nem történik meg,
- e. a szolgáltató által kibocsátott értékszelvény érvényességi ideje lejárt,
- f. a szolgáltató által kibocsátott, lejárt érvényességi idejű bérletigazolvány mellett használt értékszelvényt utazik a szolgáltatást igénybe vevő,
- g. a szolgáltatást igénybe vevő valamely kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- h. az értékszelvény nincs érvényesítve,
- i. egyéb visszaélés lehetősége vagy gyanúja merül fel (pl. a bérletszelvényről az igazolványszám hiányzik).

## 6. számú melléklet: A DKV Zrt. díjszabása

A díjszabás a Debrecen Megyei Jogú Város és DKV Zrt. közötti közszolgáltatásról szóló szerződés alapján, a DKV Zrt. által alkalmazott személyszállítási közszolgáltatások díjait, pótdíjakat, és a díjalkalmazási feltételeket, továbbá ezek megsértése esetén érvényesíthető jogkövetkezményeket az alábbiak szerint tartalmazza:

Érvényes: 2020. január 1-jétől

Áraink forintban értendők és az áfa-t tartalmazzák!

Az értékszelvények, jegyek és bérletek egyaránt érvényesek a DKV Zrt. menetrend szerint közlekedő autóbusz-, trolibusz- és villamosjárataira.

### Jegyek:

• Vonaljegy	350 Ft
• Járművezetői vonaljegy	450 Ft
• Gyűjtőjegy	3500 Ft
• 1 napos jegy	1200 Ft
• 3 napos jegy	2500 Ft
• 7 napos jegy	3200 Ft
• Családi jegy	2600 Ft
• Kis csoportos jegy	2300 Ft
• Csoportos diákjegy	500 Ft/fő

### Bérletszelvények:

• Általános félhavi kombinált bérlet	4400 Ft
• Kombinált havi bérlet:	
- Arckép nélküli	20400 Ft
- Általános	6800 Ft
- Tanuló	4000 Ft
- Nyugdíjas	4000 Ft
- Kisgyermekes	3990 Ft
• Kiegészítő tanuló havi kombinált bérlet	3600 Ft
• Kiegészítő általános havi kombinált bérlet	4800 Ft
• Tanuló negyedéves kombinált bérlet	12000 Ft
• Nyugdíjas negyedéves kombinált bérlet	12000 Ft
• Általános éves kombinált bérlet	74000 Ft

Bérletigazolványok: 250 Ft

Bérlettek: 50 Ft

Értékszelvények csere- és visszaváltási díja: 250 Ft

Az elektronikusan tárolt utazási jogosultságok ára az azonos típusú, papír alapú értékszelvények árával azonos.

Az, aki az utazási feltételeket megszegi, e-kártyához tárolt utazási jogosultság nélkül, jegy nélkül, vagy érvénytelen jeggyel, utazási igazolvánnyal, bérlettel utazik, illetve a bérletre a bérletigazolvány

száma nincs tintával, olvashatóan feltüntetve, vagy az át van írva, javított, a mindenkori viteldíjon felül pótdíjat köteles fizetni.

Helyszíni pótdíj:	4000 Ft
15 naptári napon belüli befizetés esetén:	5000 Ft
16. és 60. naptári nap közötti befizetés esetén:	15000 Ft
60. naptári napon túli befizetés esetén:	20000 Ft

Tájékoztatjuk kedves utasainkat, hogy ha az ellenőrzés alkalmával nem tudja már meglévő érvényes bérletét felmutatni, illetve e-kártyához tárolt utazási jogosultságát igazolni, Társaságunk lehetőséget ad arra, hogy utólag tegye meg azt. Az utólagos bérletbemutatóra, illetve a jogosultság utólagos igazolására az ellenőrzést követő 5 munkanapon belül, az Ügyfélszolgálaton van lehetőség. Utólag csak azokat a bérleteket és jogosultságokat fogadjuk el, amelyeket legalább, az ellenőrzés időpontját megelőző nap váltotta meg utasunk.

Utólagos bemutatás költsége:	500 Ft
------------------------------	--------