



Nemzeti  
Közlekedési  
Hatóság

Központi Hivatal

**Tárgy:** személyszállítási üzletszabályzat  
jóváhagyása

**Iktatószám:** KH/VA/NS/A/207/8/2010.

**Ügyintéző:** dr. Nagy Ágnes

## HATÁROZAT

A **DKV Debreceni Közlekedési Zrt.** (székhely: 4025 Debrecen, Salétrom u. 3.) (a továbbiakban: Engedélyes) helyi személyszállítási tevékenységére vonatkozó Személyszállítási Üzletszabályzatának jelen eljárásban bemutatott változatát

### **jóváhagyom azzal, hogy**

a jóváhagyás csak a vasúti járművel végzett helyi személyszállítási tevékenységre terjed ki.

E határozat ellen közigazgatás eljárás keretében fellebbezésnek helye nincs, de jogszabálysértésre hivatkozással bírósági felülvizsgálata kérhető. A keresetlevelet 3 (három) példányban a Nemzeti Közlekedési Hatóságnál (a továbbiakban: vasúti igazgatási szerv) (székhelye: 1066 Budapest Teréz krt. 38.) a határozat közlésétől számított 30 (harminc) napon belül kell benyújtani vagy ajánlott küldeményként postára adni.

Jelen eljárás igazgatási szolgáltatási díját az Engedélyes megfizette.

A határozat a közléssel jogerős.

## INDOKOLÁS

A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.) 1. § (1) bekezdésének az értelmében a Vtv. hatálya a belföldi vasúti közlekedésre és a belföldön végzett közlekedési tevékenységre, így a vasúti személyszállításra terjed ki. A Vtv. 2. § (2) bekezdés 4. pontja szerint **vasúti személyszállítás a vasúti járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás**, valamint az ehhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások. Az Engedélyes által jóváhagyásra **benyújtott Személyszállítási Üzletszabályzat vasúti igazgatási szerv általi jóváhagyása** csak a Vtv. hatálya alá tartozó tevékenységre, vasúti járművel végzett személyszállításra, terjedhet ki.

A Vtv. 20. § (2) alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző vállalkozó vasúti társaság a közforgalmú személyszállítási szolgáltatására vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot köteles készíteni, amely tartalmazza a szolgáltatás minőségi előírásait [1371/2007/EK rendelet 28. cikk (1) bek.]. A személyszállítási üzletszabályzatot, valamint annak módosítását a vasúti igazgatási szerv

külön jogszabályban foglaltak szerint hagyja jóvá. A jóváhagyott, mindenkor hatályos személyszállítási üzletszabályzatot a vállalkozó vasúti társaság nyilvánosan közzéteszi.

A Vtv. 73.§ (1) bekezdésének i) pontja szerint a vasúti igazgatási szerv feladat- és hatáskörébe tartozik a vasúti társaság üzletszabályzatának jóváhagyása.

A térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009. (XII.1) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet) 15. § (1) bekezdése alapján a személyszállítási működési engedéllyel rendelkező vasúti társaság a Kormányrendelet rendelkezéseinek megfelelő üzletszabályzatát, vagy annak módosítását legkésőbb 2010. március 01. napjáig köteles jóváhagyásra benyújtani a vasúti igazgatási szervhez.

Az üzletszabályzat és annak módosítása érvényességéhez a vasúti igazgatási szerv jóváhagyása szükséges.

Az Engedélyes Személyszállítási Üzletszabályzatát benyújtotta jóváhagyásra a vasúti igazgatási szervhez.

A Személyszállítási Üzletszabályzatot megvizsgáltam és a hiányosságok megállapítását követően azok pótlására hívtam fel az Engedélyest. Az Engedélyes a megállapított hiánypótlási határidőn belül a hiánypótlási felhívásban felsorolt hiányosságokat pótolta.

A Személyszállítási Üzletszabályzatot és mellékleteit ismételtén megvizsgáltam és megállapítottam, hogy az a vonatkozó jogszabályi rendelkezéseknek megfelel, ezért a rendelkező részben foglaltak szerint döntöttem.


Az igazgatási szolgáltatási díj a vasúti igazgatási szerv által végzett vasúti hatósági eljárások igazgatási szolgáltatási díjról szóló 9/2008. (VI.30.) KHEM rendelet mellékletének 3. b) pontja szerint került megállapításra.


A határozatban foglalt döntésem a közigazgatási hatósági eljárás és szolgáltatás általános szabályairól szóló 2004. évi CXL. törvény (a továbbiakban: Ket.) 71. § (1) alapján, a Vtv. 20. § (2) bekezdése, a Vtv. 73. § (1) bekezdés i) pontjában és a Nemzeti Közlekedési Hatóságról szóló 263/2006. (XII. 20.) Kormányrendelet (a továbbiakban: Rendelet) 6/A. §-a által biztosított hatáskörömben, valamint a Rendelet 3. § (1) bekezdése szerinti illetékességi területemen eljárva hoztam meg.

A határozat elleni jogorvoslati lehetőséget a Ket. 109. § (1) bekezdése és a Vtv. 69. § (1) bekezdése alapján állapítottam meg.

Budapest, 2010. július 29.

**Dr. Sárdi Erika elnök nevében  
és megbízásából**

  
**Dr. Menich Péter**  
Vasúti Igazgatási Főosztály  
főosztályvezető

 DKV Debreceni Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság	<b>SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT</b>	<b>A FEJEZET</b>
		<b>Sorszám:</b> .....

.....  
Nagy Attila  
vezérigazgató

# Tartalomjegyzék

1.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, FELADATA.....	4
2.	AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYA.....	4
3.	DÍJSZABÁS.....	4
4.	DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE.....	5
5.	MENETREND.....	5
6.	UTASTÁJÉKOZTATÁS.....	6
7.	UTAZÁSI FELTÉTELEK.....	7
7.1.	UTAZÁSI JOGOSULTSÁG.....	7
7.2.	KÉZIPOGGYÁSZ SZÁLLÍTÁS.....	7
7.3.	ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁS.....	7
7.4.	AZ UTAZÁSBÓL KIZÁRT SZEMÉLYEK.....	8
8.	MENETJEGY.....	9
8.1.	KORLÁTLAN SZÁMÚ DÍJMENTES UTAZÁSRA JOGOSULTAK.....	9
8.2.	TANULÓ BÉRLET VÁLTÁSÁRA JOGOSULTAK.....	9
8.3.	NYUGDÍJAS BÉRLET VÁLTÁSÁRA JOGOSULTAK.....	10
8.4.	KISGYERMEKES BÉRLET VÁLTÁSÁRA JOGOSULTAK.....	10
8.5.	ÁLTALÁNOS BÉRLETEK.....	10
8.6.	A BÉRLETEK ÉRVÉNYESSÉGE.....	10
9.	PÓTDÍJAK.....	11
10.	A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	12
11.	SZERZŐDÉSTŐL VALÓ ELÁLLÁS.....	13
12.	PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELNTÉSE.....	13
12.1.	SZÓBELI PANASZOK KEZELÉSE:.....	13
12.2.	ÍRÁSBELI ÉS ELEKTRONIKUSAN ÉRKEZETT PANASZOK KEZELÉSE:.....	13
13.	A FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI.....	14
14.	FORGALMI AKADÁLY ESETÉN ELŐÁLLÓ HELYZETEK.....	15

## Bevezető

A vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.), a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a térségi, az elővárosi és a helyi működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 270/2009 (XII.1) Kormányrendelet (a továbbiakban: Kormányrendelet), valamint a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európai Parlament és Tanács 1371/2007/EK rendelete (a továbbiakban: Rendelet) alapján jelen Üzletszabályzat elkészítése vált szükségesé a közforgalmú személyszállítást végző DKV Debreceni Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 4025 Debrecen, Salétrom utca 3.) (a továbbiakban: DKV Zrt.) számára.

## Fogalom meghatározás:

**Bérlet:** meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralakú igazolván és szelvény.

**Bérlettek:** igazolvány tartására szolgál.

**Bérletigazolvány:** mely megmutatja, hogy az utas milyen kedvezmény tartalmú bérletjegy váltására jogosult.

**Díjszabás:** A DKV Zrt. által nyújtott szolgáltatások díjait tartalmazó dokumentum.

**DMJV:** Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzat (4024 Debrecen, Piac u. 20.).

**Egyéb utazásra jogosító igazolvány:** Nem a DKV Zrt. által kiadott olyan utazásra jogosító igazolvány, melynek a felmutatásával a járatait díjmentesen, vagy kedvezményesen vehetik igénybe.

**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 kötöttpályás járművekkel nem megközelíthető.

**Honlap:** Olyan internetes elérhetőség ([www.dkv.hu](http://www.dkv.hu)), melyen a DKV Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan tájékozódni lehet.

**Kísérő:** a fogyatékkal élő személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve közlekedésében segítse.

**Menetrend:** Meghatározza a közforgalmú közlekedés rendjét, a forgalom szervezésének az alapja. Tartalmazza a járatok induló és végállomását és járat útvonalán azokat a megállókat ahol megáll, menet és követési időket, a közlekedés időszakára vonatkozó információkat.

**Utazó:** a DKV Zrt. által közlekedtetett járatokat utazás céljából igénybe vevő természetes személy.

**Pótdíj:** az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban meghatározott külön díj.

**Pótjegy:** pótdíjak helyszíni kiegészítésre szolgál.

**Segítő kutya:** a fogyatékkal élő személyrel abból a célból együtt utazó kiképzett kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve közlekedésében segítse.

**Személyazonosításra alkalmas igazolvány:** hatóság vagy közigazgatás által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (Személyigazolvány, Útleve, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)

**Viteldíj:** a szolgáltatás ellenértékét képviselő a Díjszabásban meghatározott díj.

**Vonaljegy:** jegy, amely egyszeri utazásra jogosít.

## 1. Az Üzletszabályzat célja, feladata

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a DKV Zrt.-ra és alvállalkozóira, mint szolgáltatókra, másrészt pedig a helyi személyszállítást igénybe vevőkre vonatkoznak.

## 2. Az Üzletszabályzat hatálya

Az Üzletszabályzat előírásait kell alkalmazni a DKV Zrt. Alapító Okiratában meghatározott tevékenységének a helyi személyszállítás gyakorlása során megvalósuló üzleti kapcsolatok esetén létrejövő jogviszonyokra.

Az Üzletszabályzat jelen módosítása a vasúti igazgatási szerv jóváhagyó határozatának kézhezvételét követően lép hatályba. A DKV Zrt. a jóváhagyástól számított 5 napon belül honlapján közzéteszi.

## 3. Díjszabás

A DKV Zrt. által végzett szolgáltatások díját, a díj megállapításának módját és feltételeit - a szolgáltatások díjaira vonatkozó külön jogszabályok figyelembevételével - a díjszabás tartalmazza.

A DKV Zrt. Üzletszabályzatának nem része a díjszabás, azt honlapján közzéteszi, a bérletpénztárakban kifüggeszti, valamint kérésre - térítés ellenében - kinyomtatva rendelkezésre bocsátja.

## 4. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

### Díj ellenében végzett személyszállítás:

Díj ellenében végzett személyszállítás az a DKV Zrt. által végzett személyszállítás, melyet – a közzétett feltételek alkalmazásával díj ellenében- bárki igénybe vehet:

- közszolgáltatási szerződés alapján menetrendben meghatározott járatok tekintetében végzett személyszállítás (a továbbiakban: szolgáltatás),
- menetrenden kívül közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különjárat).

### Különjáratú személyszállítás:

Különjáratú személyszállítást a DKV Zrt. csak abban az esetben végez, ha azt írásban a tervezett közlekedtetés napjától számítottan legalább 7 naptári nappal a DKV Zrt. székhelyén (4025 Debrecen, Salétrom utca 3.) megrendelik. A megrendelésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a megrendelő nevét, címét
- az utazás napját
- a járat indulási, érkezési idejét
- a járat indulási és érkezési helyét
- az útvonal meghatározását
- az igényelt járműtípust
- azoknak a megállóhelyeknek a megnevezését, ahol útközben fel és leszállás történik.

A különjárat közlekedtetésére a DKV Zrt. ajánlatot készít, melynek elfogadása esetén az egyszeri alkalommal történő szolgáltatás igénybe vétele esetén megrendelő által megállapítottak 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.

## 5. Menetrend

A menetrend tartalmazza a DMJV és a DKV Zrt. között helyi kötőtpályás és autóbusz közlekedés lebonyolítása során alkalmazandó útvonalakat, valamint a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

- a) a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket, ahol a járat megáll;
- b) 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;
- c) a csatlakozási, átszállási lehetőségeket;

- d) a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításához kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
- e) a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.

A meghirdetett menetrend a DKV Zrt. bérletpénztáiraiban és ügyfélszolgálatokon megvásárolhatóak. A menetrendet megállóknban kihelyezett menetrendi utastájékoztatók formájában, valamint a honlapon hozza az utazóközönség tudomására.

Tervezett menetrendváltozás esetén az életbe léptetést megelőzően legalább 15 nappal, ill rendkívüli esetben 15 napnál rövidebb, de a leghamarabbi időn belül a megállóknban elhelyezett utastájékoztató formájában, a járművön alkalmazott akusztikus berendezések, a médiák bevonásával, valamint a megvásárolható menetrendi könyv elkészítésével hozza az utazóközönség tudomására. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

Az utasok részére a DKV Zrt. járatain az alábbi tájékoztatás adja:

„Tájékoztatjuk, hogy a DKV Zrt. járatain felszállásra minden naptári napon csak az első ajtó vehető igénybe. Ez időszak alól kivétel a 07.00-08.00 óra közötti, valamint a 15.30 - 16.30 óra közötti időszak.

Kérjük, hogy bérletét, illetve érvényesített menetjegyét a járművezetőnek külön kérés nélkül szíveskedjen felmutatni és fáradjon a jármű belsejébe. Leszálláshoz a jármű további ajtajait szíveskedjen igénybe venni.

Az első ajtón át történő felszállással kombinált járművezetői jegyellenőrzési rendszer alkalmazása során szíves együttműködését, megértését kérjük és megköszönjük.”

## **6. Utastájékoztatás**

A DKV Zrt. köteles az utasokat tájékoztatni a menetrendszerinti közlekedésről, a menetrendtől eltérő közlekedésről, a díjszabásról, illetve az utazási feltételekről. Telefonon 24 órás szolgálatban a forgalomirányító a nap bármely időszakában információval szolgál az utazóközönség részére.

A menetrendről való tájékoztatás az Üzletszabályzat 5. pontja tartalmazza.

Előre tervezett, menetrendtől eltérő közlekedés esetén a DKV Zrt. köteles az utazó közönséget az ideiglenes menetrendről és annak várható időtartamáról tájékoztatni. A tájékoztatás a médián keresztül, a megállóknban elhelyezett utastájékoztató eszközök segítségével, illetve a végállomásokon szóban, a forgalmi szolgálat által történik.

Váratlan akadályoztatás esetén az ideiglenes menetrendről a jármű vezetője, a végállomásokon a forgalmi szolgálat, illetve a jegyellenőrök (e minőségére utaló jelzést visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkeznek) szóban adnak tájékoztatást az utasok részére. A dinamikus utastájékoztató eszközökkel ellátott megállóknban a DKV Zrt. vizuális, illetve akusztikus utastájékoztatást nyújt.



A járművek homlok-, oldalsó, illetve hátfalán elhelyezett relációs táblák tájékoztatják az utasokat, az utastérben monitorok mutatják, hogy a jármű mely viszonylaton közlekedik.

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

## **7. Utazási feltételek**

### **7.1. Utazási jogosultság**

A DKV Zrt. a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha az utas az üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járással lehetséges.

Járműveinken a DKV Zrt. által elfogadott, előreváltott, illetve járművön vásárolt vonaljeggyel vagy előre váltott bérlettel, egyéb utazási igazolvánnyal lehet utazni. A vonaljegyet felszállás után az utazás megkezdésekor a jegykezelő készülékkel haladéktalanul érvényesíteni kell és az utazás idejéig meg kell őrizni. A vonaljegy – útmegszakítás nélkül – egyszeri utazásra jogosít a vonal teljes hosszán. A bérlet a megváltott útvonalon korlátlan számú utazásra jogosít. A vonaljegy, a bérlet és egyéb utazásra jogosító igazolvány másra át nem ruházható, azt az ellenőrzést végzőnek át kell adni. A villamos, trolibusz és az autóbusz járatokon a felszállásra minden naptári napon, teljes üzemi idő alatt az első ajtó vehető igénybe. Kivétel ez alól 7,00 – 8,00 óra, valamint 15,30 – 16,30 óra közötti időszak, mely alatt a felszállásra az összes ajtó igénybe vehető. Amennyiben a jármű elején a felfelé mutató nyíl szimbolizáló lámpa világít, a felszállás minden ajtón engedélyezett.

### **7.2. Kézipoggyász 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 facsetmetét, 1 db gyermekkocsit szállíthat díjmentesen. Kézipoggyászként a fenti méretek betartása mellett sem szállítható olyan tárgy, melynek súlya a 15 kg-ot meghaladja, 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 kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközeire a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

A DKV Zrt. útipoggyász fuvarozást nem vállal.

### **7.3. Élőállat szállítás**

Kutya a járműveken csak szájkosárral és pórázzal szállítható. A kutya szállítási díja azonos a járműre érvényes vonaljegy árával. A segítő kutya és a rendőrségi kutya szállítása díjtalan. Egyéb apró állat (pl. baromfi, énekes madár, galamb) a kézipoggyásznak megfelelő méretben és

csomagolásban díjmentesen szállítható. Kutya szállítása esetén az utasnak külön kérésre a kutya oltási bizonyítványát fel kell tudni mutatni.

#### **7.4. A DKV Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas**

- a) botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti,
- c) a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és vonaljegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- d) vonaljegyét, illetve egyéb utazásra jogosító igazolványát - felhívás ellenére - nem mutatja fel,
- e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- f) a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz,
- g) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

#### **Tilos**

- az indulás jelző berendezés megszólalása után a járműre fel- és leszállni;
- az ajtócsukódást akadályozni,
- a vészcsengőt, vészféket indokolatlanul működésbe hozni,
- a járművön dohányozni, italt fogyasztani, görkorcsolyázni, rádiót hallgatni, étkezni, fagyalattal felszállni!,
- tűz és robbanásveszélyes anyagot szállítani
- a jármű utasterében szállított babakocsiban gyerekek tartózkodni, kivéve ha biztosított a járművön beépített biztonsági övvel a kocsik rögzítése.
- A jármű utasterében szállított rokkant kocsiban tartózkodni annak rögzítése nélkül.
- A járművön engedély nélkül bármi nemű reklám ill. szóróanyag elhelyezése.

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 felszállási állomás kétséget kizáróan nem bizonyítható, az utas szempontjából felszállási állomásnak a járat indulási állomását kell tekinteni. Annak ellenére is, hogy a DKV Zrt. az utast az utazásból kizárta köteles biztosítani a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

Ha az utas - annak ellenére, hogy a felszállási állomáson a jegyváltási lehetőséget a DKV Zrt. biztosítja, vagy a jegyváltást a járművön lehetővé teszi - érvényes vonaljegy nélkül utazik, továbbá ha a járaton az üzletszabályzatban meghatározott utazási feltételeket megszegi, a viteldíjon felül díjszabás szerinti pótdíjat is köteles fizetni.

## 8. Menetjegy

A DKV Zrt. által üzemeltetett járatokat az utasok az utazás megkezdésekor érvényes vonaljeggyel vagy egyéb utazásra jogosító igazolvánnyal veheti igénybe.

A vonaljegyen a Rendelet I. melléklet 7. cikk (2) bekezdésében felsoroltakon túl fel kell tüntetni:

- a) a fizetett menetdíj összegét és annak adótartalmát,
- b) érvényességének tartamát,

A felszállást követően a vonaljegyet az utazást megkezdésekor - a jármű elindulása előtt - érvényesíteni kell.

DKV Zrt felelősségi körén belül előálló forgalmi akadály esetén, amikor -az utas úti céljához csak másik járatra történő átszállással juthat el- az esetben az átszállást követően az előző járaton kezelt vonaljegyet a kódkockával ellentétes végén újra kezelni kell.

### 8.1. 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 %-os rokkant, hadirokkant családtagja.

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

### 8.2. 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.

### **8.3. 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.

### **8.4. Kisgyermekes bérlet váltására jogosultak**

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

### **8.5. Általános bérletek**

Az általános arcképes bérlet váltására bárki jogosult. Kizárólag jogi személyek részére az általános bérlet arckép nélküli formában is kiadható.

### **8.6. A bérletek érvényessége**

Az általános és nyugdíjas bérlet a DKV Zrt. által kiállított arcképes (arcképnélküli) igazolvánnyal és bérlettokkal, míg a tanuló bérlet fényképpel ellátott érvényes diákigazolvánnyal vagy a DKV Zrt. által kiadott tanulóigazolvánnyal együtt érvényes.

Az utas az első utazás megkezdése előtt az általános és nyugdíjas bérletre a bérletigazolvány számát, a tanuló bérletre a diákigazolvány vagy a tanulóigazolvány számát köteles tintával, jól olvashatóan feltüntetni.

A 7 (hét) naptári napig érvényes bérletek érvényességének kezdete a váltás napja, vagy az a nap, amit az utas az érvényesség kezdetének megjelöl.

Az arcképes, illetőleg az arcképnélküli kombinált bérlet – a félhavi és a heti bérletek kivételével – a naptári hónap, a negyedév, vagy az év első napjától az adott időszakot követő hónap 5.-én üzemzárásig érvényes.

A félhavi bérletszelvények az adott hónapban 6.-án üzemkezdettől 20.-án üzemzárásig, ill. a 21.-én üzemkezdettől a következő hónap 5.-én üzemzárásig érvényesek .

A kiegészítő bérletszelvény az érvényességi időtartamán belül a szolgáltató által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon utazásra jogosító értékszelvény , melynek megvásárlására az jogosult , aki rendelkezik a VOLAN társaságok által, illetve a MÁV-START Zrt. által kiadott érvényes, legalább havi helyközi bérlettel. Ezen bérletszelvény csak a Volán társaságok, illetve a MÁV\_START Zrt. által kiadott bérlettel együtt érvényesek.

### **Bérletigazolvány fajtái:**

- általános igazolvány (arcképes),
- nyugdíjas igazolvány (arcképes nyugdíjas bérletigazolvánnyal),
- diák igazolvány (arcképes diákigazolvánnyal ),
- arcképnélküli igazolvány.

### **Bérlet fajtái:**

- arcképnélküli kombinált bérlet,
- általános kombinált bérlet,
- tanuló kombinált bérlet,
- nyugdíjas kombinált bérlet,
- kisgyerekes kombinált bérlet,
- 15 napos kombinált bérlet,
- 7 napos kombinált bérlet.
- kiegészítő autóbusz bérlet
- kiegészítő villamos és trolibusz bérlet
- tanuló havi kiegészítő kombinált bérlet

### **Vonaljegy fajtái:**

- elővételi vonaljegy,
- járművezetőnél váltott vonaljegy,
- napijegy,
- három napos jegy,
- tömbjegy (11 db jegyet tartalmaz).

## **9. Pótdíjak**

A megállapított viteldíjon felül pótdíjat köteles fizetni az, aki:

- vonaljegy nélkül utazik,
- érvénytelen vonaljeggyel, bérlettel, egyéb utazásra jogosító igazolvánnyal vagy utazásra jogosító értékszelvény hiányában kíséri meg az utazást,
- valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, illetve olyan bérlettel kíván utazni, amelyre a bérletigazolvány (a kedvezményre jogosult tanulók és hallgatók esetében diákigazolvány) száma nincs tintával olvashatóan rávezetve,
- külön érvényes vonaljegy, szájkosár és póráz nélkül szállítja kutyáját (kivételesen a segítő kutya és rendőrségi kutya, melyek szállítása díjtalan),
- utasként, vagy általa szállított kézipoggyással, élőállattal beszenyeezi a járművet,
- az utazási feltételeket megszegi.

A DKV Zrt. által kiadott bérletigazolványok és értékszelvények jegyellenőr általi 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 a bérletigazolvány, diákigazolvány, illetve az azonosításra alkalmas arcképes igazolvány számával nem egyezik,
- f. ha a helyszíni pótdíj kiegyenlítése nem történik meg,
- g. az értékszelvényre írt szám átírt vagy javított,
- h. azzal nem a tulajdonosa utazik,
- i. a szolgáltató által kibocsátott értékszelvény érvényességi ideje lejárt,
- j. a szolgáltató által kibocsátott, lejárt érvényességi idejű bérletigazolvány mellett használt értékszelvényt utazik a szolgáltatást igénybe vevő,
- k. a szolgáltatást igénybe vevő valamely kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- l. az értékszelvény nincs érvényesítve,
- m. a menetjegy érvényesítése nem az ellenőrzött járművön, máskor, máshol történt.
- n. több igazolványszám van feltüntetve.
- o. a bérletszelvényről az igazolványszám hiányzik

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

A DKV Zrt. köteles az utasokat a menetrendben foglalt feltétek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a DKV Zrt. járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni, a menetrendben foglalt és az üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére.

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

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

Az állomáson és megállóhelyeken való tartózkodásra, a járművön való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokat a DKV Zrt. Üzletszabályzatba foglalja, amelynek kivonatát - utazási feltételként - a járműben vagy az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.

**A DKV Zrt. járatain az utazás során az alábbiakra hívja fel az utazó közönség figyelmét:**

„Ha teheti, váltsa meg elővételben menetjegyét. Felszállás előtt készítse elő bérletét, menetjegyét, vagy a járművezetőnél váltandó menetjegy árát. A járművezetőt mentesítse a pénzvisszaadás alól. Kérjük, hogy járatainkra az első ajtón, a járművezető mellett szálljon fel. Felszálláskor mutassa fel utazási igazolványát, érvényesítse az elővételben, vagy a járművezetőnél vásárolt menetjegyét. Felszállás után kérjük, fáradjon a jármű utasterébe, teret adva más felszállóknak. Amennyiben kerekesszéssel vagy babakocsival kívánja szolgáltatásunkat igénybe venni, kérjük jelezze szándékát a járművezető felé. Ön és utastársai biztonsága érdekében menetközben a járművezetőt beszélgetéssel ne zavarja. Menetközben használja a kapaszkodót. Szabad ülőhely esetén foglaljon helyet, így biztonságosabban utazhat. Utazása során ügyeljen csomagjára, értékeire. A menetjegy-ellenőr, illetve arra igazolt módon feljogosított más személy kérésére mutassa fel menetjegyét, vagy bérletét. A járműveinken leszállási szándékát időben jelezze. Kérjük, ha gazdátlan csomagot talál a járművön, azt jelezze a járművezető felé.”

## **11.Szerződéstől való elállás**

Az utas a szerződéstől indoklás nélkül elállhat és kérheti vonaljegye, illetve bérlete visszaváltását.

Az utas –amennyiben az utazást nem kezdet meg- bérletét annak érvényességi idején belül, kezelési költség nélkül, vételárban (100 %) visszaválthatja. Minden egyéb esetben kezelési díj kerül felszámításra, melynek mértékét a díjszabás tartalmazza.. A kezelési díj mértéke nem haladhatja meg a visszatérített összeg 20%.-át. Ha az így kiszámított összeg nem 0-ra végződik, akkor a kerekítés általános szabályai szerint 0-ra, vagy 5-re kell kerekíteni.

Vonaljegy visszaváltására csak az árváltozást követően 3 hónapig fel nem használt menetjegyek esetén a érvényességi idejének lejártát követően kerülhet sor. Az értékszelvények visszaváltása DKV Zrt. székhelyén (4024 Debrecen, Salétrom u.3.), a Bevétel Elszámolási csoportnál van lehetőség.

A DKV Zrt. pótdíjat nem térít vissza.

## **12.Panaszkezelés, észrevételek bejelentése**

### **12.1. Szóbeli panaszok kezelése:**

A DKV Zrt. a szóbeli panaszokra csak írásban (postai úton, faxon, elektronikus levélben, panaszfelvételi lapon) történő megerősítés esetén jár el.

### **12.2. Írásbeli és elektronikusan érkezett panaszok kezelése:**

A DKV Zrt. a tevékenységével összefüggő bejelentéseket (észrevétel, javaslat, vélemény, panasz, reklamáció) a szolgáltatás teljesítését követő 15 naptári napon belül az alábbi elérhetőségeken keresztül fogad el:

- írásban postai úton (4024 Debrecen, Salétrom u.3.),
- személyesen a „Vásárlók könyvében” (MALOMPARK II. 4027 Debrecen, Füredi út 27.)
- e-mailen: [ugyfelszolgalat@dkv.hu](mailto:ugyfelszolgalat@dkv.hu)

A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a DKV Zrt. a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló vonaljegy, bérlet vagy egyéb utazásra jogosító okmány bemutatását kéri.

Az érvényben levő rendeletek és jogszabályok ellen tett észrevétel, kifogás nem minősül panasznak.

Az utas által tett észrevételre a DKV Zrt. egy hónapon belül indoklással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy –indokolt esetben- ezen időn belül tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat érdemi válaszra. Az ügyintézési határidőbe a hatósági eljárás, vagy harmadik személy ügyintézésének ideje nem számít bele.

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

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

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

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.

DKV Zrt. az érvényes vonaljegyvel, bérlettel utazók, illetve a díjmentes utazásra jogosultak számára baleset biztosítással rendelkezik, melynek alapján baleset esetén az utas kártérítést igényelhet.

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

- A DKV Zrt tevékenységi körén belül eső károkozás esetén a károsult kártérítési igényt támaszthat.
- A károsult a kárigényét írásban teheti meg a DKV Zrt.-nél (4024 Debrecen, Salétromu.3.) a károkozástól számított 30 napon belül.
- A kárigénnyel egy időben be kell nyújtani a szükséges dokumentumokat (érvényes menetjegy, bérlet illetve más utazásra jogosító okmányt).
- Hitelt érdemlően igazolni köteles a károsult a kár értékét.
- A benyújtott okmányok alapján a DKV Zrt. lefolytatja a vizsgálatot a kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül lefolytatja a vizsgálatot és szükség esetén a meghallgatja a károkozással összefüggésben érintett személyeket.
- Jogos kárigény esetén vagy DKV Zrt. maga megtéríti az okozott kárt vagy a DKV Zrt. által kötött felelősség biztosítás alapján a biztosítóhoz irányítja a károsultat.



- Amennyiben a körülmények tisztázása több időt vesz igénybe –indokolt esetben- 30 napon belül tájékoztatja az utast arról, hogy a kárigény benyújtásának időpontjától számítottan mikor számíthat érdemi válaszra.

## **14. Forgalmi akadály esetén előálló helyzetek**

Amennyiben valamely forgalmi akadály esetén az utasok átszállásra kényszerülnek a járművön érvényesített vonaljegyük átszállás után 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, az átszállási lehetőségekről, illetve az ideiglenes menetrendről az Üzletszabályzat 5. 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 Ügyfélszolgálaton (Malompark II 4027 Debrecen, Fűredi u. 27.) személyesen, ill. írásban lehet kérni nyitvatartási időben.