



SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

DKV DEBRECENI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2013 január 2. napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

a Nemzeti Közlekedési Hatóság az EH/VA/NS/B/1025/3/2012. számú
határozatával

Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ	3
FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA.....	3
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, FELADATA, HATÁLYA.....	4
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT HATÁLYBALÉPÉSÉNEK IDŐPONTJA.....	4
3. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS	4
3.1. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	4
3.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYA	5
4. FIZETÉSI FELTÉTELEK	5
5. DÍJSZABÁS.....	5
6. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE.....	6
7. JÁRATTÍPUSOK.....	6
8. MENETREND	7
9. UTASTÁJÉKOZTATÁS	8
10. UTAZÁSI FELTÉTELEK	9
10.1. A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI.....	9
10.2. UTAZÁSBÓL KIZÁRHATÓ SZEMÉLYEK	10
10.3. MAGATARTÁSI SZABÁLYOK.....	10
10.4. PÓTDÍJAK.....	11
10.5. KÉZIPOGGYÁSZ SZÁLLÍTÁS	12
10.6. ÉLŐÁLLAT SZÁLLÍTÁS.....	12
11. SZERZŐDÉSTŐL VALÓ ELÁLLÁS.....	12
12. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE.....	13
13. A FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI	14
14. FORGALMI AKADÁLY, ZAVAR ESETÉN ELŐÁLLÓ HELYZETEK	15
15. TALÁLT TÁRGYAK.....	16
MELLÉKLETEK	19
1. számú melléklet: A DKV Zrt.-nél használatos értékcikkek felsorolása	19
2. számú melléklet: A DKV Zrt.-nél használatos értékcikkek meghatározása és érvényességük	20
3. számú melléklet: Kedvezményes utazásra jogosultak köre	25
4. számú melléklet: A DKV Zrt. által kiadott bérletigazolványok és értékszelvények jegyellenőr általi bevonásának esetei.....	26

Bevezető

A Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012 évi XLI törvény, a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.), 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.) részéről, mely 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 igazolvány és szelvény.
- **Bérlettek:** igazolvány tartására szolgál.
- **Bérletigazolvány:** mely megmutatja, hogy az utas milyen kedvezmény tartalmú bérletjegy váltására jogosult.
- **Díjzsabás:** 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), melyen a DKV Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan tájékozódni lehet.
- **Igényvezérelt (rugalmas) járatok:** azok a járatok, melyek az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon csak abban az esetben közlekednek, amennyiben arra vonatkozóan igénybejelentés érkezett és az elfogadásra került.

- **Kísérő:** a fogyatékkal élő vagy a Magyar Államkincstár által kiállított Hatósági Igazolvánnyal (a továbbiakban: MÁK-os igazolvány) rendelkező személlyel abból a célból együtt utazó személy, hogy a fogyatékkal élő vagy a MÁK-os igazolvánnyal rendelkező személyt utazása során, illetve közlekedésében segítse.
- **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.
- **Pótdíj:** pótdíjak helyszíni kiegyenlítésére szolgál.
- **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.)
- **Viteldíj:** a szolgáltatás ellenértékét képviselő a Díjszabásban meghatározott díj.
- **Vonaljegy:** A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, egyszeri, átszállás és az utazás megszakítása nélküli utazásra jogosító értékszelvény.

1. Az Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya

Jelen Személyszállítási Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja 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 hatálybalépésének időpontja

Az Üzletszabályzat a Nemzeti Közlekedési Hatóság, mint vasúti igazgatási szerv jóváhagyó határozatával, annak kézhezvételét követően lép hatályba. A DKV Zrt. a jóváhagyástól számított 5 napon belül honlapján közzéteszi.

3. Személyszállítási szerződés

3.1. A személyszállítási szerződés létrejötte

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

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

a, 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.

b, 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.

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 bérletárat 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 az állomás vagy megállóhely területén a járműről való leszállást befejezte,
- az utas célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) lemond,
- az utast a DKV Zrt. az utazásból kizárja.

4. Fizetési feltételek

A szolgáltatást igénybevevők általában az utazásra jogosító értékszelvény megvásárlásával egy időben készpénzben, vagy bankkártyával tesznek eleget fizetési kötelezettségüknek.

Különjárat, vagy csoportos utazás 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. 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 – papíralapú formában rendelkezésre bocsátja.

6. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

Menetrend alapján végzett személyszállítás:

A menetrend alapján 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).

Különjáratok személyszállítása:

Különjáratok személyszállítását a DKV Zrt. csak abban az esetben végez, ha azt írásban a tervezett közlekedtetés napjától számítottan legalább 7 naptári nappal a DKV Zrt. székhelyén 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 járműtípusát
- 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 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. Járat típusok

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

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

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

Igényvezérelt, rugalmas járatok: Regisztráció és igénybejelentés

Regisztrálni az ingyenesen hívható 06-80/205295 telefonszámon, valamint a www.hivomabuszt.dkv.hu weboldalon, vagy a 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 www.hivomabuszt.dkv.hu weboldalon, vagy a 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 www.hivomabuszt.dkv.hu weboldalon, vagy a 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 hirdetésekben, illetve a társaságunk honlapján elérhető menetrendi hirdetésekben a járatok indulási időpontja előtt feltüntetett i jelzéssel jelölt járatok közlekednek igényvezérelt járatként.

A viszonylaton az igényvezérelt járat a következő szerint közlekedik: Igény hiányában az igényvezérelt járat – a jármű viszonylatjelzőjén a számjelzés mögötti X jelzéssel - a menetrendi hirdetésben meghatározott módon és útvonalon közlekedik.

A járat az útvonalon minden megállóhelyen megáll, a fel- és leszállás lehetséges. 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 helyi közlekedés lebonyolítása során alkalmazandó útvonalakat, valamint a közforgalmú személyszállítás legfontosabb tájékoztató adatait, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket (a továbbiakban együtt: állomás), 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. bérletpénztáiraiban és ügyfélszolgálatokon megvásárolható. A DKV Zrt. a menetrendet megállókban kihelyezett menetrendi utastájékoztatók formájában,

valamint a honlapon hozza az utazóközönség tudomására. A menetrendek a www.dkv.hu internetes oldalról díjmentesen letölthetők.

Tervezett menetrendváltás esetén az életbe léptetést megelőzően legalább 15 nappal, illetve rendkívüli esetben 15 napnál rövidebb, de a leghamarabbi időn belül a honlapon, megállóban elhelyezett utastájékoztató formájában, a járművön alkalmazott akusztikus berendezések, a járművön kihelyezett papíralapú utastájékoztatók formájában, a média, az Ügyfélszolgálat és az állandó bérletpénztárak 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.

9. Utastájékoztató

A DKV Zrt. az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, különösen az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja. Az állomásokon vagy a járműveken jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket és a menetrendi kivonatot. A járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján 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.

Előre tervezett, menetrendtől eltérő közlekedés esetén a DKV Zrt. köteles az utazóközönséget az ideiglenes menetrendről és annak várható időtartamáról tájékoztatni. A tájékoztatás a honlapon, a médián keresztül, a megállóban és a járműveken elhelyezett utastájékoztató eszközök segítségével, illetve az Ügyfélszolgálaton, az állandó bérletpénztárakban, a végállomásokon, valamint a forgalmi irányítóhelyeken a forgalmi irányító - ahol a forgalmi szolgálatot ellátó személy teljesít szolgálatot - által történik szóbeli formában.

Váratlan akadályoztatás esetén az ideiglenes menetrendről a jármű vezetője, a végállomásokon, a forgalmi irányítóhelyeken a forgalmi irányító - ahol a forgalmi szolgálatot ellátó személy teljesít szolgálatot, illetve a jegyellenőrök (e minőségére utaló jelzést visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkezik) 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, illetve hátfalán elhelyezett táblák tájékoztatják az utasokat a járat számáról, valamint a végállomásról. Az utastérben monitorok mutatják, hogy a jármű mely viszonylaton közlekedik.

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.

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 biztonságosan 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 okmány(oka)t (menetjegy, bérlet stb.) szükséges megvásárolnia és azt a felszállás után haladéktalanul érvényesítenie valamint az utazás időtartama alatt magánál tartania a személyszállítási szerződés alapján.

Az utazásra jogosító okmány(ok) 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.

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

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

Az utas a szolgáltatás igénybe vétele közben 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. Személyszállítási Üzletszabályzata tartalmazza, amelynek kivonatát - utazási feltételként - a járműben és az állomásokon jól látható helyen kifüggeszti.

Normál járatokon

A DKV Zrt járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsorolt, előre váltott, illetve járművön vásárolt menetjeggyel vagy előre váltott bérlettel, egyéb utazási igazolvánnyal lehet utazni. A menetjegyet felszállás után

a jegykezelő készülékkel haladéktalanul érvényesíteni kell és az utazás idejéig meg kell őrizni. A szabályosan érvényesített menetjegy - útmegszakítás nélkül - egyszeri utazásra jogosít a felszállás helyétől a végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet a hálózat teljes hosszán korlátlan számú utazásra jogosít. A menetjegy, a bérlet vagy az utazási igazolvány másra át nem ruházható, azt az ellenőrzést végző személynek fel kell mutatni, kérésre át kell adni.

Igényvezérelt járatokon

A DKV Zrt járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsorolt, előre váltott, illetve járművön vásárolt menetjeggyel vagy előre váltott bérlettel, egyéb utazási igazolvánnyal lehet utazni. A menetjegyet felszállás után

a jegykezelő készülékkal haladéktalanul érvényesíteni kell és az utazás idejéig meg kell őrizni. A szabályosan érvényesített menetjegy - útmegszakítás nélkül - egyszeri utazásra jogosít, az igénybejelentést követően a felszállás helyétől – az igénybejelentéstől függő - végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet az igényvezérelt útvonalon korlátlan számú utazásra jogosít járatonkénti igénybejelentést követően.

A menetjegy, a bérlet vagy az utazási igazolvány másra át nem ruházható, azt az ellenőrzést végző személynek át kell adni.

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, ha az utas

- botránnyosan 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 szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe, és a helyszíni pótbjegyet az ellenőrzéskor sem fizeti meg,
- vonaljegyét, illetve egyéb utazásra jogosító 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,
- a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

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, italt fogyasztani, görkorcsolyázni, rádiót hallgatni, étkezni, fagyalittal, jégkrémmel felszállni,
- tűz és robbanásveszélyes anyagot szállítani

- a jármű utasterében szállított babakocsiban gyerekeknek tartózkodni, kivéve, ha biztosított a járművön beépített biztonsági övvel a kocsni rögzítése.
- A jármű utasterében, kerekesszékekben tartózkodni annak rögzítése nélkül.
- A járművön engedély nélkül bármilyen nemű reklám, ill. szóróanyag elhelyezése.

A járműveinken állva utazó utasoknak kapaszkodni kötelező.

10.4. Pótdíjak

A megállapított viteldíjon felül **pótdíjat köteles fizetni az, aki:**

- vonaljegy nélkül utazik,
- érvénytelen vonaljegyvel, 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 (kivétel ez alól a segítő kutya és rendőrségi kutya, melyek szállítása díjtalan),
- utasként, vagy általa szállított kézipoggyással, élőállattal beszennyezi a járművet,
- az utazási feltételeket megszegi.

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.

A 4. számú mellékletben felsorolt esetekben a pótdíjazást végző személy jogosult az értékszelvény bevonására. A menetdíj és 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. Ebben az esetben a kiszabott pótdíjat a DMJV Önkormányzata Közgyűlésének többször módosított 57/2007. (XII.22.) önkormányzati rendelete szerint kell megfizetni a DKV Zrt. részére személyesen, postai vagy banki átutalással.

Kiskorúak esetében, a pótdíj megfizetéséért a Ptk. 347. §-a alapján, a kiskorú személy törvényes képviselőjét, egyetemleges helytállási kötelezettség terheli.

10.5. 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 facsemetét, 1 db gyermekkocsit szállíthat díjmentesen. 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 eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések 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 fuvarozást nem vállal.

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

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 az érvényesség kezdetéig teljes értékben válthatók vissza a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében.

A teljes árú havi bérletek a tárgyhoz 15-én pénztárázáig 50%-os értékben visszaválthatók, a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében. A visszaváltásra a DKV Zrt Ügyfélszolgálati irodájában 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 Ügyfélszolgálatán.

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.

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 www.hivomabuszt.dkv.hu weboldalon, vagy a www.dkv.hu internetes oldalon található Hívom a buszt menüpontra 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: panasz) a DKV Zrt.-nek bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását.

Az utas panaszát, kárigényét a következő helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be:

Megnevezés: DKV Debreceni Közlekedési Zrt Ügyfélszolgálat

Cím: 4027 Debrecen, Füredi út 27.

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

Telefonszám: 06 - 52/531-513

Fax: 06 - 52/531-514

E-mail cím: ugyfelszolgalat@dkv.hu

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

A panaszok bejelenthetők szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mailen). A panasz bejelentőjének szükséges megadnia a nevét és az elérhetőségeit. Kárigény bejelentést a DKV Zrt. csak írásban fogad el.

Szóbeli panasz:

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

Olyan esetben, amikor

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

a bejelentőnek a panaszt írásban kell benyújtania.

Olyan esetben, amikor

- más jelen lévők a bejelentő állításával ellentéteset, illetve valamely esemény lefolyásáról mást állítanak, vagy
- a panaszos szóbeli bejelentésének tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal megállapíthatóak,

a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a DKV Zrt. jegyzőkönyvbe foglalja és valamennyi érintettel – továbbá lehetőleg tanúkkal – aláírítja és feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni.

Írásbeli panasz:

Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a DKV Zrt. érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a DKV Zrt. a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét.

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

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 károk következményekéért, 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 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 vonaljeggyel, 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 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 bekövetkezésében 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.
- Megalapozott kárigény esetén vagy a 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, 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 céljig.

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 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:

- az utazás pontos időpontja (nap, óra),

- útvonal, irány,
- pontos név és postacím vagy fax szám.

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

A DKV Zrt. vis maior helyzet (Pl: „bombariadó”) esetén felmerülő minden kártérítési igényt elutasít.

15. Talált tárgyak

A talált tárgyak átvétele

A Társaság munkavállalója köteles az általa talált tárgyat őrzésbe venni, megőrizni és a lehető legrövidebb időn belül az átvétellel megbízott forgalmi ügyeletesnek, forgalmi indítónak, illetve az ügyfélszolgálati csoportvezetőnek átadni.

A járművezetők a villamos, trolibusz autóbusz járműveket lehetőleg fordulónként, de legalább minden kódolás, valamint minden jármű átadása-átvétele alkalmával kötelesek átvizsgálni.

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

A DKV Zrt. munkavállalója gyanúsnak tűnő csomagot nem köteles megőrzésre átvenni, de szolgálati felettesét haladéktalanul értesítenie kell.

A talált tárgy kezelése

Az átvett talált tárgyakat a forgalmi irányítóhelyeken a forgalmi ügyeletesnek, forgalmi indítónak (Petőfi tér, Segner tér, Vincellér), illetve ügyfélszolgálati előadónak, át kell adni. Az átadás-átvétel tényét minden alkalommal a „Talált tárgy nyilvántartó” dokumentummal (a továbbiakban: igazoló dokumentum) kell bizonylatolni, melyet folyamatos sorszámmal kell ellátni.

A Társaság köteles biztosítani azt, hogy mind a Társaság munkavállalói, mind a Társaságon kívüli találó személyek egyértelmű tudomással bírjanak arról, hogy a talált tárgyakat hol adhatják át.

Az esetben, ha a talált tárgy továbbítása nem egyenesen az ügyfélszolgálati irodába történik, - mely központi tároló helynek minősül - azt a lehetőségekhez mérten a legrövidebb időn belül oda kell juttatni az igazoló dokumentum kíséretében.

Az ügyfélszolgálaton átvezetésre kerül az ott rendszeresített „Talált tárgy nyilvántartóba”, melynek tényét az ügyfélszolgálat aláírásával igazolja.

Amennyiben a forgalomirányító, a forgalmi indító, illetve az ügyfélszolgálati ügyintéző munkatárs nem tartózkodik a forgalmi irányítóhelyen, ügyfélszolgálati irodában, akkor a munkavállaló köteles telefonon, URH-n vagy egyéb módon tájékoztatni a találás tényéről a megőrzéssel megbízott munkavállalót, aki a továbbiakban köteles intézkedni az átvételről és az elhelyezésről. Ha a talált tárgyat terjedelménél fogva a munkavállaló nem tudja a szolgálat befejezéséig magánál tartani, értesíteni kell a megőrzéssel megbízott munkavállalót, aki intézkedik annak elszállításáról.

Mindaddig, amíg a találó a talált dolgot magánál tartja, jogi helyzetére a felelős őrzés szabályai érvényesek:

A talált tárgyat a lehetőséghez mérten a legrövidebb időn belül el kell juttatni a központi megőrzőbe (Ügyfélszolgálati Iroda), ahol zárható szekrényben kell őrizni és gondoskodni arról, hogy annak állapotában, illetve értékében romlás vagy értékcsökkenés ne álljon be. Mindaddig, amíg a talált tárgy a központi megőrző helyre nem kerül, a szolgáltatás tárgyát képezi.

Központi megőrzés, a központi nyilvántartó feladata

A talált tárgyat kezelő munkavállaló az igazoló dokumentumon adja át a központi nyilvántartónak. A központi nyilvántartó az átvétel során átvezeti a nála rendszeresített igazoló dokumentumba, és a talált tárgy felületére jól látható helyen elhelyezi a talált tárgy nyilvántartó sorszámát a beazonosíthatóság céljából.

A talált tárgyakat oly módon kell kezelni, hogy ahhoz idegen ne férhessen hozzá, kezelési rendszeréből adódóan áttekinthető legyen.

A központi nyilvántartó kötelezettségei

Az esetben, ha a talált tárgy vélelmezhető tulajdonosának neve és lakcíme ismert, akkor a központi nyilvántartó 3 munkanapon belül levélben értesíti és, ha az átvételre jogosult személy minden kétséget kizáróan megállapítható, jelentkezése esetén részére a dolgot haladéktalanul átadni köteles.

A megtalált személyi okmányokat az értesítéstől számított 7 munkanap eltelte után a lakóhely szerint illetékes Okmányirodának postai úton, ajánlott, tértivevényes küldeményként meg kell küldeni.

A munkáltatói, utazási és egyéb igazolványokat, kártyákat (pl. bankkártya) és egyéb hivatalos okmányokat, szintén az értesítéstől számított 7 munkanap elteltével az illetékes kiállító szervnek a fentiekkel megegyező módon kell megküldeni.

Készpénz, ékszer, óra a talált csomagban nem maradhat, átadásig a központi tárolóhely kezelője zárt pénzkazettában köteles őrizni. Készpénz esetén az őrzés megkezdésekor címletjegyzéket köteles készíteni. A tulajdonosaik által át nem vett pénzt az értesítéstől számított 7 munkanap letelte után az Ügyfélszolgálati munkatárs a Főpénztárba köteles befizetni.

A külföldi fizetési eszközöket, takarékbetétkönyvet és egyéb értékpapírt nyilvántartásba vétel után azonnal jegyzéken kell a pénztár részére átvételi elismervény ellenében átadni.

A pénztár köteles a valutát a Magyar Nemzeti Banknak azonnal, a takarékbetétkönyvet és egyéb értékpapírokat a megtalálástól számított 3 munkanapon belül az azt kiállító intézménynek beszolgáltatni.

Azonosíthatatlan tartamú csomagokat, rádió aktív nukleáris anyag, továbbá kábítószer, lőfegyver, lőszer és robbanóanyag esetén az illetékes rendőri szervet, vámárúnak minősülő tárgy esetén az illetékes Vám és Pénzügyőrséget kell értesíteni.

Az átadás tényét az igazoló dokumentumon fel kell feltüntetni.

Az igazoló dokumentumnak tartalmaznia kell a sorszámozást, a megtalálás időpontját, a talált tárgy bizonylatszámát és az esetleges rendelkezésre álló személyi adatokat. Ezen dokumentum átvételi elismervénynek 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 rögzítetteken kívül 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 forgalmi ügyeletesnél, vagy a forgalmi indítónál jelentkező tulajdonos 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 Társaság központi megőrzőként működő Ügyfélszolgálati Irodája 3 hónapig tartozik megőrizni.

Ha a tulajdonos a találás időpontjától, illetőleg az értesítéstől számított 3 hónapon belül nem jelentkezik tulajdonáért, akkor **a talált dolgok tekintetében követendő eljárásról** szóló 18/1960. (IV.13.) Korm. rendeletben foglaltak szerint értékesíteni kell a talált dolgot.

Az értéket nem képviselő talált dolgokat 3 hónap elteltével a Társaság a selejtezési szabályzatában foglaltak figyelembevételével megsemmisíti.

A selejtezés tényét rögzítő iratot a Társaság Iratkezelési Szabályzatában foglaltak szerint kell megőrizni.

Mellékletek

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

Jegyek:

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

Bérletszelvények:

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

Bérletigazolványok:

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

Bérlettek

Menetrend

2. számú melléklet: A DKV Zrt.-nél használatos 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 menetjegy áráért 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 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 utazási igazolvánnyal 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.

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 utazási igazolvánnyal 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 együttagozókat 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 együttagozók 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.

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 együttagozókat 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 a DKV Zrt. Ügyfélszolgálatán 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 arckép nélküli bérletigazolvánnyal együtt érvényes.

Általános kombinált havi bérletszelvény

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

Tanuló kombinált bérletszelvény

Érvényes magyar diákigazolvánnyal együtt érvényes. Tanuló bérletszelvény használatára a helyi közlekedésben a nappali és esti tagozatos diákok jogosultak. A bérletszelvényen a diákigazolvány (vonalkód alatti) számát 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 lejáratá előtti. Pl. az első féléves diákigazolványok esetében azon bérletszelvények, melyek kezdő dátuma március 31 vagy az előtti, a lejáratukig érvényesek.

A tanuló bérletszelvény használatára a DKV Zrt. járatain érvényes nemzetközi diákigazolvánnyal („International student identity card”) rendelkező tanulók is jogosultak.

6 éven felüli óvodások esetében a tanuló kombinált bérletszelvény a DKV Zrt. által kiállított fényképes tanuló bérletigazolvánnyal együtt érvényes.

Nyugdíjas kombinált bérletszelvény

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

Kisgyermekes kombinált bérletszelvény

A DKV Zrt. által kiállított 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 bérletszelvényen a VOLÁN társaságnál váltott bérletigazolvány számát, illetve a MÁV-START Zrt. bérletszelvényén lévő igazolványszámot kell feltüntetni.

Kiegészítő tanuló havi kombinált bérletszelvényt tehát csak **tanuló havi** távolsági bérletszelvényvel 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.

Negyedéves tanuló és nyugdíjas bérletszelvény

A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a naptári negyedév első napjától az adott negyedévet 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.

Egy hónapnál hosszabb érvényességű általános kombinált bérletszelvény

Egy hónapnál hosszabb érvényességű általános kombinált bérletszelvény vásárlására kizárólag a DKV Zrt. Ügyfélszolgálatán van lehetőség.

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 felismerhetetlenné váltak.

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 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, aki gyermekgondozási segély (GYES), vagy gyermeknevelési támogatás (GYET) folyósításában 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 kapott eredeti igazolás, 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.

Bérlettek

Az igazolvány tartására szolgál.

3. 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 %-os 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 gyermekgondozási segély (GYES), vagy gyermeknevelési támogatás (GYET) folyósításában részesül.

4. számú melléklet: A DKV Zrt. által kiadott bérletigazolványok és értékszelvények jegyellenőr általi bevonásának esetei

1. A bevont igazolványok és 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, máskor, máshol történt.

2. A jogosultság igazolása és a meghatározott pótdíj, illetve cseredíj ellenében kiváltható igazolványok és 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 gyanúja merül fel (pl. a bérletszelvényről az igazolványszám hiányzik).