



MVK

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

AZ MVK MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

ÜZLETSZABÁLYZATA



Hatályos: 2026.04.... napjától

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

Az MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság 2026. április napjától hatályos egységes – autóbusszal és villamossal nyújtott személyszállítási közszolgáltatásra egyaránt vonatkozó –

ÜZLETSZABÁLYZATA

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

Az Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerv a iktatószámú határozatával a városi vasúti személyszállítási közszolgáltatást érintő részek tekintetében és az Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály a iktatószámú határozatával az autóbuszos személyszállítási közszolgáltatást érintő részek tekintetében.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

Az illetékes hatóság az MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság részére korábban az alábbiakban felsorolt Üzletszabályzatokat hagyta jóvá:

Sorszám	NKH-NFM-ITM-TIM-ÉKM jóváhagyó határozatok száma	Hatályba lépés időpontja
1.	KH/VA/A/NS/234/5/2009	2009. június 01.
2.	KH/VA/NS/213/6/2010	2010. július 20.
3.	EH/VA/NS/B/634/6/2012	2012. október 10.
4.	EH/VA/NS/A/300/2013	2013. július 26.
5.	PU/VA/NS/A/41/2/2016 számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében	2016. február 24.
6.	PU/VA/NS/A/913/5/2016 számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében	2016. december 23.
7.	PIUF/52345-1/2017 számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, PIUF/52267-1/2017 az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2017. július 31.
8.	PIUF/32351-1/2018-ITM számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, PIUF/32356-1/2018-ITM az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2018. augusztus 31.
9.	PIUF/8965-1/2019-ITM számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, PIUF/8379-2/2019-ITM számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2019. január 29.
10.	PIUF/87177-1/2019-ITM számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, PIUF/86973-2/2019-ITM számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2019. október 2.
11.	PIUF/110048-1/2019-ITM számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, PIUF/110051-1/2019-ITM számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2019. december 30.
12.	PIUF/29760-2/2020-ITM számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, PIUF/29751-2/2020-	2020. március 19.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

	ITM számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	
13.	PIUF/7109-1/2021-ITM számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, PIUF/7094-1/2021-ITM számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2021. január 14.
14.	PIUF/15152-1/2022-ITM számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, KKE/15746-1/2022-ITM számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2022. február 9.
15.	PIUF/47474-1/2022-TIM számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, KKE-43-1/2022-ÉKM számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2023. január 1.
16.	KÖFÁT/21824-2/2024/VISZ számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében a KÖFÁT/21891-1/2024 KKE számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2024. április 18.
17.	KÖFÁT/41267-3/2025/VSZ számú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, a KÖFÁT/41105-1/2025/KKE számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2025. szeptember 1.
18.	KÖFÁT/68555-1/2025/VISZ iktatószámú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, a KÖFÁT/68226-2/2025/KKE számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2026. január 1.
19.	KÖFÁT/419-1/2026/VISZ iktatószámú határozatával a vasúti közlekedést érintő részek tekintetében, a KÖFÁT/644-1/2026/KKE számú határozatával az autóbuszos személyszállítási szolgáltatást érintő részek tekintetében	2026. február 1.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

TARTALOMJEGYZÉK

1. Bevezetés	8
2. Az Üzletszabályzatban használt gyakori fogalmak meghatározásai	10
3. A szolgáltató által alkalmazott fontosabb jogszabályok	15
4. Személyszállítási szerződés.....	16
5. A személyszállítási közszolgáltatás igénybevételének részletes Feltételei (utazási Feltételek), a felek jogai és kötelezettségei	18
5.1. A személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele	18
5.2. Magatartási szabályok	19
5.3. Poggyász, élő állat és kerékpár szállítása, elsőajtós felszállási rend	22
5.3.1. Poggyász szállítása	22
5.3.2. Élő állat szállítása	23
5.3.3. Kerékpár szállítása	24
5.3.4. Elsőajtós felszállási rend	25
5.3.5. Kiegészítő információk az első ajtós felszállási rendhez, továbbá a le- és felszállásra vonatkozó egyéb információk.....	26
5.3.6. Dohányzási tilalmi rendelkezések	27
5.4. Felek további jogai és kötelezettségei	27
5.4.1. A szolgáltató jogai az adatkezelés tekintetében.....	27
5.4.2. A szolgáltató további kötelezettségei	28
5.4.3. Az utas további jogai	28
5.4.4. Az utas további kötelezettségei	28
5.4.5. Az utas utazási okmánnyal kapcsolatos kötelezettségei	29
6. Az utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok.....	31
6.1. Utastájékoztatás	31
6.2. A szolgáltató által végzett utastájékoztatás módjai és megjelenési formái	31
6.2.1. Írásbeli tájékoztatás	31
6.2.2. Szóbeli tájékoztatás	32
6.2.3. A közforgalmú menetrendi információkról történő tájékoztatás	32
6.3. Egyéb utastájékoztatással kapcsolatos információk	33
7. Bérletigazolványokra, Jegyekre és bérletszelvényekre vonatkozó részletes szabályok	35
7.1. Bérletigazolványok.....	35
7.1.1. Általános szabályok	35
7.1.2. Bérlet típusok.....	35
7.1.2.1. Általános bérletigazolvány	35
7.1.2.2. Nyugdíjas bérletigazolvány (ideiglenes és végleges)	35
7.1.2.3. Kiszervek bérletigazolvány.....	36
7.2. Jegy típusok:.....	36
7.2.1. Vonaljegy	36
7.2.2. Gyűjtőjegy	37
7.2.3. 24 órás jegy.....	37
7.2.4. 72 órás és 7 napos turista jegyek	37
7.2.5. Hétvégi családi jegy	37

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

7.2.6. Kerékpáros napijegy.....	37
7.2.7. Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 5 főig	38
7.2.8. Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 10 főig	38
7.2.9. 50%-os vonaljegy	39
7.2.10. 5/30 napijegy	40
7.2.11. Idő alapú jegyek: 60 és 90 perces jegyek	40
7.3. Bérletszelvénytípusok	40
7.3.1. Havi, hóközi és éves bérletszelvénytípusok.....	40
7.3.2. Kombinált, villamos és egyvonalas autóbusz bérletszelvénytípusok.....	41
7.3.4. Negyedéves bérlet	41
7.3.5. Szemeszterbérlet	41
7.3.6. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyebérlet - teljesárú	41
7.3.7. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyebérlet – kedvezményes tanuló.....	42
7.3.8. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyebérlet – kedvezményes nyugdíjas.....	42
7.3.9. Országbérlet - teljesárú	42
7.3.10. Országbérlet – kedvezményes tanuló	42
7.3.11. Országbérlet – kedvezményes nyugdíjas	42
7.4. Jegyek és bérletszelvények megvásárlásának lehetőségei	43
7.5. Jegyek és bérletszelvények vásárlásához kapcsolódó kiegészítő információk	45
7.6. Jegyek, bérletszelvények pótlásának kizárása.....	45
7.7. Jegyek, bérletszelvények visszaváltásának lehetőségei.....	45
7.8. Papír alapú vonaljegy felhasználásával kapcsolatos kiegészítő információk.....	47
8. Utazási kedvezmények	49
8.1. Díjmentes utazásra jogosultak	49
8.2. Tanuló bérletszelvénytípus váltására jogosultak	50
8.3. Nyugdíjas bérletszelvénytípus váltására jogosultak	50
8.4. Kisgyermekes bérletszelvénytípus igénybevételére jogosultak	51
8.5. A Miskolc és Felsőzsolca között közlekedő 7-es viszonylatjelzésű autóbusz vonalon igénybe vehető kedvezmények.....	51
8.5.1. Díjtalan utazásra jogosultak köre	51
8.5.2. 90%-os bérletkedvezmény	52
8.5.3. 50%-os vonaljegykedvezmény.....	52
8.5.4. Miskolc Pass Classic kártya felhasználása	52
8.5.5. 24, 48, 72 és 120 órás típusú Miskolc Pass kártya kedvezmény	53
8.5.6. Felsőzsolcai kedvezményt tartalmazó tanuló arcképes kombinált havi, hóközi bérletszelvény	54
9. Ellenőrzés, pótdíj.....	55
9.1. Jegyellenőrzésre jogosult személyek jegyellenőrzése	55
9.2. Pótdíjak.....	57
9.3. A pótdíj kiszabásának és a méltányosság gyakorlásának rendje	58
10. Utas panaszok bejelentésének szabályai	60
10.1. Panaszok kezelése	60
10.2. Az utas jogorvoslati lehetőségei.....	61
11. Felelősségi szabályok.....	64
12. Egyéb feltételek	66

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

*A megbízható útitárs***MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.**

12.1. Utasok, harmadik személyek általi kép- és hangfelvétel készítésének lehetősége.....	66
12.2. Ügyfélszolgálati Iroda	66
12.3. Talált tárgyak kezelése.....	67
12.4. Alkalmazandó jog	67
13. Adatkezelési tájékoztató	68

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

1. BEVEZETÉS

- (1) A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 19. § (4) bekezdésében, valamint az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, továbbá a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet 10. § (1) bekezdésében foglaltak, valamint a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendeletben foglaltak alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző közlekedési szolgáltató a közforgalmú személyszállítási szolgáltatására vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot köteles készíteni.
- (2) Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetben tartalmazza az MVK Miskolc Városi Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: szolgáltató) közforgalmú menetrend szerinti járatainak igénybevételére, az azzal összefüggő és kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződési ajánlatát az ennek során alkalmazott szabályait, az utazási feltételeket.
- (3) A szolgáltató által nyújtott közforgalmú személyszállítási közszolgáltatás díjszabása külön szövegezett dokumentumban szerepel. Amennyiben jelen Üzletszabályzatban díjszabásra történik utalás, azon a külön dokumentumként megszövegezett mindekori hatályos díjszabást kell érteni.
- (4) Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a szolgáltatóra, másrészt pedig az általa szervezett személyszállítási közszolgáltatási hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak. Az Üzletszabályzatban feltüntetésre kerülnek azon jogok és kötelezettségek, melyek a közszolgáltatási szerződés alapján a szolgáltató és az utasok között létrejövő személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

Az Üzletszabályzat tárgya és hatálya

(1) Szolgáltató a közforgalmú, menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatást lebonyolító tevékenységét Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatával megkötött közszolgáltatási szerződés alapján végzi.

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek a szolgáltatóra és az általa szervezett helyi közösségi közlekedési személyszállítási hálózatot igénybe vevőkre vonatkoznak. Az Üzletszabályzat rögzíti azokat a jogokat és kötelezettségeket is, amelyek a szolgáltató és az utasok között létrejövő személyszállítási közszolgáltatási jogviszonyban, a személyszállítási szerződésben érvényesülnek.

(2) Az Üzletszabályzat hatálya kiterjed a szolgáltató járműveivel nyújtott közforgalmú menetrend szerinti személyszállítására és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybevevőire (az utasokra), a szolgáltató által üzemeltetett végállomások és az utasforgalom számára nyitva álló helyiségek és területek használatára és használóira, továbbá mindazon természetes és jogi személyekre, akik az említett szolgáltatásokkal, illetve azok használatával kapcsolatban a szolgáltatóval szerződéses vagy szerződésen kívüli kapcsolatban állnak vagy lépnek. A szolgáltató által üzemeltetett végállomás területére belépő személy a végállomás területére történő belépéssel elfogadja a jelen üzletszabályzatnak a végállomások és megállóhelyek használatára vonatkozó rendelkezéseit.

(3) A szolgáltató az autóbusszal és villamossal díj ellenében végzett közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatásra, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra a hatályos jogszabályokban, valamint jelen Üzletszabályzatban foglaltakat alkalmazza.

(4) Az Üzletszabályzat, valamint annak módosítása az autóbuszos piacfelügyeleti és utasjogi hatóság, és a vasúti igazgatási szerv azt jóváhagyó határozatának szolgáltató által történő kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a szolgáltató a jogszabályi határidők betartásával teljes terjedelmében digitálisan közzéteszi a weboldalán (www.mvkszrt.hu), mely onnan térítésmentesen letölthető. A közzétételt követően az utas jogszerűen nem hivatkozhat az Üzletszabályzat nem teljes körű ismeretére. Az Üzletszabályzat papíralapon is megtekinthető a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában és a jegypénztárakban.

(5) Szolgáltató az Üzletszabályzat részét képező utazási feltételek, továbbá a pótdíjak és a pótdíjak kiszabását tartalmazó szövegének kivonatát a végállomásain és a járművein kifüggeszti.

(6) Jelen Üzletszabályzatban a Felsőzsolca városába irányuló személyszállítási közszolgáltatásra vonatkozó rendelkezések, menetdíjak, viteldíjak, díjtermékek, kedvezmények akkor érvényesek, hatályosak és alkalmazandóak, ha a közlekedésért felelős minisztérium, Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata és Felsőzsolca város önkormányzata háromoldalú megállapodás keretében megállapodik a szolgáltató által ellátott személyszállítási közszolgáltatás területi hatályának Felsőzsolca város területére történő kiterjesztése tárgyában. Jogszabályi rendelkezésen felül biztosított menetdíj-kedvezmény biztosításának a feltétele továbbá, hogy ebben az előbb említett felek együtt, vagy Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata és Felsőzsolca Város Önkormányzata megállapodjon.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

2. AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN HASZNÁLT GYAKORI FOGALMAK MEGHATÁROZÁSAI

(1) **Bérletigazolvány:** bérletszelvény használatához szükséges papír alapú igazolvány. A bérletigazolvány önmagában utazásra nem jogosít. A bérletszelvények csak bérletigazolvánnyal - a teljes árú bérletek bérletigazolvány helyett személyi igazolvánnyal, útlevelemmel vagy kártya formátumú gépjárművezetői engedéllyel is - használhatók. Tanulók esetében a diákigazolvány bérletigazolvánnyal is szolgál.

(2) **Bérletbemutatás:** a díjszabásban meghatározott lehetőség, ami alapján a pótdíjazottnak módjában áll, hogy bizonyos időn belül és meghatározott feltételek teljesülésekor az érvényes bérletet, igazolványt mérsékelt pótdíj megfizetésével egyidejűleg bemutassa.

(3) **Bérletszelvény:** típusától függően meghatározott időszakon belül és vonalon korlátlan számú utazásra feljogosító, jegynek nem minősülő papír alapú vagy elektronikus okmány.

(4) **Pótdíj:** az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén fizetendő külön díj.

(5) **Forgalmi zavar:** a közösségi közlekedés meghatározott rendjének, járművek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése.

(6) **Gyűjtőjegy:** kedvezményes áron forgalmazott vonaljegyek összessége, amelyek szétbonthatóak és a vonaljeggel egyenértékűként használhatóak.

(7) **Járat:** egy járműnek a közforgalmú menetrendben meghatározott kiindulási és célállomás közötti útvonalon és időrendben történő egyszeri végighaladása.

(8) **Jármű:** a szolgáltató által üzemeltetett, utasok szállítására alkalmas eszköz.

(9) **Időalapú jegy:** olyan személyhez nem kötött elektronikus vagy papír alapú utazási okmány, amely percekben meghatározott időtartam alatt jogosítja használóját utazásra. A papír formátumú időalapú jegy: a jegy érvényességének ideje alatt egy felszállást és három átszállást tesz lehetővé. Az elektronikus formátumú időalapú jegy: a jegy érvényességi ideje alatt biztosít korlátlan számú utazási lehetőséget.

(10) **Jegy:** a díjszabásban meghatározott árformában forgalmazott papír alapú vagy elektronikus okmány.

(11) **Jegyellenőrzésre jogosult személy:** összefoglaló elnevezés, jelenti a szolgáltató járművezetőit, továbbá a szolgáltató mindazon munkavállalóit, valamint a szolgáltatóval munkavégzésre irányuló egyéb szerződéses jogviszonyban álló mindazon természetes vagy jogi személyeket és ezek munkavállalóit, akik munkaköri- vagy feladatleírásuk alapján felhatalmazottak jegy- és bérletellenőrzést (a továbbiakban: jegyellenőrzést) végezni, illetve pótdíjazási tevékenységet végezni. A jegyellenőrzésre jogosult személyeket – a szolgáltató járművezetőin kívül – arcképes, egyedi azonosítószámmal ellátott kitűzőjük azonosítja.

(12) **Jegy- és bérletautomata:** olyan berendezés, amely a vásárló által kiválasztott típusú és mennyiségű jegy, és bérletszelvény típust papír alapon, helyben nyomtatva állítja ki, a díjtermék ellenértékének bankkártyával történő megfizetését követően.

(13) **Kezelési költség:** a szolgáltató által díjszabásban meghatározott díj, melyet a szolgáltató az alábbi esetekben számít fel a szolgáltatást igénybe vevőnek

- bérletigazolvány vagy igazolvány kiállításakor;

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

- elrontott vagy megrongálódott bérletszelvény kicserélésekor;
- a papír alapú havi- és hóközi bérletszelvények, továbbá a papír alapú 24 órás, 72 órás és 7 napos turista jegyek érvényességük kezdete előtti visszaváltásakor;
- Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt bérletek érvényességi idejük alatti méltányossági alapon történő visszaváltásakor;
- számlamásolat kiállításakor
- valamint
- a talált tárgyak személyes átvételekor;

(14) **Kísérő:** az a személy, aki a kísért személlyel együtt, ugyanazon a járaton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig és a kísért személlyel azonos viszonylatra érvényes, utazási okmánnyal utazik. Ez alól kivételt jelentenek a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek, abból a célból, hogy a kísért személynek a le- és felszállásnál, valamint az utazás tartama alatt a járaton az életkorából, egészségi állapotából következően szükségessé váló felügyeletet és segítséget biztosítsa.

(15) **Közforgalmú menetrend:** kihirdetett (nyilvános) szolgáltatási előírás, amely a közlekedési rendet határozza meg. A közforgalmú menetrend a személyszállítás közszolgáltatás nyújtásának legfontosabb tájékoztató adatait tartalmazza, melyek az alábbiak:

- a járat induló- és végállomása, továbbá azok a megállóhelyek, ahol a járat megáll,
- az érkezési és indulási időpontok vagy a járatok gyakorisága,
- a napi első és utolsó járat indulási időpontja,
- a nem mindennap közlekedő járatnál a közlekedési napok,
- a különböző korlátozások,
- a közforgalmú menetrendi időszak érvényességi időtartamának kezdő és záró időpontja, vagy tájékoztatás arról, hogy a közforgalmú menetrendi időszak határozatlan időre szól,
- a csatlakozási és átszállási lehetőségek, a legfontosabb kiegészítő szolgáltatások, valamint a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások.

(16) **Közlekedési hálózat:** azon útvonalak és kötőtpályás közlekedési vonalak összessége, amelyeken a szolgáltató közforgalmú, menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatást nyújt.

(17) **Közösségi közlekedés:** alapvető utazási igényeket kiszolgáló szolgáltatás, amely meghatározott viszonylatokon és paraméterek szerint szabályozott ár ellenében történik.

(18) **Közszolgáltatási szerződés:** a közösségi személyszállítási közszolgáltatásért felelős (ellátásért felelős) – mint a közszolgáltatás megrendelője – és a szolgáltató között létrejött szerződés melynek tárgya a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás szolgáltató részéről történő ellátása. Ebben az ellátásért felelős meghatározza az ellátandó közszolgáltatás mennyiségét, minőségét, gyakoriságát stb. (ide értve annak menetrendjét és az alkalmazható díjakat), valamint a szolgáltatás egyéb hatáskörébe tartozó és jogszabályban nem szereplő feltételeit, továbbá a szolgáltatás ellentételezésének szabályait.

(19) **Méltányosság:** a pótdíjkövetelés jelen Üzletszabályzat szerinti megfizetésének módjától és határidejétől eltérő rendezés lehetőségének biztosítása.

(20) **Megállóhely:** a megállóhely olyan területrészt, amely a közösségi közlekedési eszközökre (autóbusz, villamos) való komfortos várakozás helyéül szolgál, továbbá járművekről és a járművekre a biztonságos le- és felszállást biztosítja. A megállóhely megközelítését szolgáló létesítmények (lépcső, rámpa, járdafelület stb.) nem számítanak a megállóhely területének. A villamos megállóhely (peron) területe minden esetben a

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

sínkoronától 26 cm magasságban kiemelt szegélyű, maximum 1,5%-os oldallejtéssel bíró felület, melynek szélessége az utasforgalomhoz és a helyi adottságokhoz, hossza és szegélymagassága pedig a villamos megállóhelyet használó járműhöz igazodik. Az autóbusz megállóhely területe az autóbusz megállóhely jelző táblától a megállóhelyen tartózkodó autóbusz(ok) hosszáig, valamint a megállóhelyen tartózkodó autóbusz(ok) oldalfelületétől számított 2 méteren belüli terület.

(21) **Menetdíj:** a személyszállítási közszolgáltatásért fizetendő díj.

(22) **Miskolc Pass kártyák:** kedvezményeket biztosító kártyák, amelyek a kártyabirtokosok számára a kártyák típusától függően kedvezményes utazási lehetőséget (24, 48, 72 és 120 órás Miskolc Pass kártya), vagy bérletszelvény kedvezményes áron való megvásárlásának a lehetőségét (Miskolc Pass Classic kártya) biztosítják.

(23) **Mobiljegy:** olyan elektronikus utazási okmány vásárlási és érvényesség kezelési szolgáltatás, amely mobiljegy-alkalmazással használható. A mobiljegy-alkalmazás lehet a Nemzeti Mobilfizetési Zrt.-nek, vagy a viszonteladó partnereinek applikációja.

(24) **Országbérlet:** a helyközi ország- és vármegyebérletek bevezetéséről szóló 1036/2023. (II. 20.) Korm. határozatban meghatározott díjtermék, ide értve annak kedvezményes formáját is, amely megállapodás alapján a szolgáltató járatain elfogadásra kerül az érvényességi időn belül és amelyek megvásárlása, használata, érvényessége és egyéb használatához kötődő szabályai a MÁV Személyszállítási Zrt. üzletszabályzatában és díjszabásában (jelenlegi elérése: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyszallitasi-uzletszabalyzat>) találhatóak meg.

(25) **Panasz:** olyan kérelem, amely egyéni jog- vagy érdeksérelem megszüntetésére irányul, elintézése nem tartozik más - így különösen bírósági, közigazgatási - eljárás hatálya alá, tartalmazza a panasz tárgyául szolgáló esemény és a panaszt tevő személy beazonosításához szükséges adatokat.

(26) **Rendkívüli utazási igény:** a járatot teljesítő jármű legmagasabb férőhely-kapacitását várhatóan elérő vagy meghaladó utaslétszám elszállítására vonatkozó igény.

(27) **Személyszállítási közszolgáltatás:** a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 2. § 29. pontja szerint meghatározott szolgáltatás.

(28) **Személyszállítási szerződés:** a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére irányuló, a szolgáltató és az utas közötti polgári jogi szerződés.

(29) **Szolgáltatás:** az utazóközönség közösségi közlekedéssel történő eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi), értékesítési és utastájékoztatási tevékenység.

(30) **Talált tárgy:** a szolgáltató járművein és az utasforgalmi területein megtalált, nem a szolgáltató tulajdonát képező tárgy.

(31) **Utas:** minden természetes személy, aki önállóan, vagy kísérő segítségével a szolgáltató által fenntartott és üzemeltetett közlekedési hálózatot igénybe veszi.

(32) **Utasforgalmi terület:** az utasok kiszolgálását és ellátását biztosító létesítmények, helyiségek, továbbá a közösségi közlekedési járművek megközelítését szolgáló közlekedőterek, állomások, megállóhelyek, peronok.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(33) **Utazási okmány:** összefoglaló elnevezés, a személyszállítási szerződés megkötésének és a személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére vonatkozó jogosultság igazolására szolgáló eredeti dokumentum. Az utazási jogosultság megjelenítésére szolgáló dokumentum, amely Jegy, Bérletszelvény vagy egyéb, a személyszállítási szerződés létrejöttét igazoló érvényes papíralapú vagy elektronikus irat lehet.

(34) **Utazási feltételek:** jelen Üzletszabályzat 5. fejezetében található rendelkezések.

(35) **Utazásból való kizárás:** a szolgáltatónak az az eljárása, melynek eredményeként az utas a megkezdett személyszállítást (utazását) nem folytathatja. Az utas az utazás tartama alatt olyan magatartást tanúsít vagy olyan állapota, körülménye válik a megkezdett utazás során felismerhetővé, illetve az Üzletszabályzatban foglaltakat oly mértékben vagy módon megsérti, amely miatt a szolgáltatónak az utast az utazásból ki kell zárnia.

(36) **Utazás megkezdésének időpontja:** a jármű utastéri ajtajainak záródását követően a jármű megállóhelyről történő elindulásának időpontja.

(37) **Utazás megtagadása:** az az eset, amikor a szolgáltató az utast vagy az utazási szándékát kifejező személyt nem engedi felszállni a járműre, mert állapota, ruházata, magatartása, az előírt feltételek (pl. kísérő) hiánya vagy egyéb hasonló okok, körülmények fennállása miatt a meghirdetett utazási feltételek szerint nem szállítható.

(38) **Ügyfélszolgálati Iroda:** a szolgáltató ügyfélszolgálat a szolgáltató személyszállítási közszolgáltatásait igénybe vevőkkel történő közvetlen kapcsolattartás céljából (címe: 3530 Miskolc, Szemere Bertalan u. 5. szám, elérhetősége telefonon: +36 46/504-810, e-mailen ugyfelszolgalat@mvkzrt.hu).

(39) **Üzletszabályzat:** jelen dokumentumba írt rendelkezések összessége, amelyek részletesen szabályozzák a szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatással és ennek igénybevételével kapcsolatos feltételeket, az utasok és a szolgáltató jogait és kötelességeit, az utazási feltételeket, valamint egyéb, a személyszállítási közszolgáltatással összefüggő lényeges feltételeket.

(40) **Vágányzár:** kötöttpályás vonalakon végzett pálya-karbantartási, építési munkálatok vagy egyéb események idején hatályba lépő forgalomkorlátozás.

(41) **Vármegyebérlet:** a helyközi ország- és vármegyebérletek bevezetéséről szóló 1036/2023. (II. 20.) Korm. határozatban meghatározott díjtermék, ide értve annak kedvezményes formáját is, amelynek **Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye területére érvényes típusa megállapodás alapján a szolgáltató járatain elfogadásra kerül** az érvényességi időn belül és amelyek megvásárlása, használata, érvényessége és egyéb használathoz kötődő szabálya a MÁV Személyszállítási Zrt. üzletszabályzatában és díjszabásában (jelenlegi elérése: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyszallitasi-uzletszabalyzat>) találhatóak meg. A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegye területére érvényes vármegyebérletet és annak kedvezményes típusait a szolgáltató a MÁV Személyszállítási Zrt. megbízása alapján viszonteladóként értékesíti.

(42) **Végállomás:** olyan közforgalom számára megnyitott terület, amelyen belül legalább egy, de jellemzően több megállóhely is található és a végállomás területén elhelyezkedő létesítmények, tárgyak, utcabútorok túlnyomó részének a fő rendeltetése a közösségi közlekedés, illetve az utasok kiszolgálásához kapcsolódik.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(43) **Viszonylat:** Két végpont között adott útvonalon és megállókkal és/vagy fel- és leszállópontokkal meghatározott közlekedési szolgáltatás, amelyet a viszonylatjelzés (szám, betű, vagy név) különböztet meg a más hasonló szolgáltatásoktól.

(44) **Viteldíj:** a személyszállítási közszolgáltatást igénybe vevő személy által magával vitt élő állat, útipoggyász, kerékpár és a társaság üzletszabályzatában meghatározott egyéb tárgyak szállításáért fizetendő díj.

(45) **Vonaljegy:** olyan igazolvány nélkül használható, személyhez nem kötött jegy, amely egy utazásra érvényes.

(43) **Weboldal:** a szolgáltató és partnerei (utasok, ügyfelek, érdeklődők stb.) közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány. A szolgáltató weboldala a www.mvkzrt.hu címen érhető el.



3. A SZOLGÁLTATÓ ÁLTAL ALKALMAZOTT FONTOSABB JOGSZABÁLYOK

(1) A szolgáltató az általa nyújtott közforgalmú menetrend szerinti, személyszállítási közszolgáltatás (a továbbiakban egységesen: **személyszállítási közszolgáltatás**) megvalósítása, és a működtetése során különösen az alábbi jogszabályok által meghatározott jogi hátteret veszi figyelembe:

- Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzatának a közösségi közlekedési szolgáltatások ellátása tekintetében a szolgáltatóval kötött közszolgáltatási szerződése;
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény;
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 38/2024. (II.29.) Korm. rendelet;
- a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) Korm. rendelet;
- a szociálpolitikai menetdíj-támogatás megállapításának és igénybevételének szabályairól szóló 121/2012. (VI.26.) Korm. rendelet;
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló az Európai Parlament és Tanács (EU) 2021/782 rendelet (2021. április 29.);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30) Korm. rendelet;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény;
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény;
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló 2011. február 16-i, 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet (EGT-vonatkozású szöveg);
- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet;
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR);
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;
- a szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001. évi LXII. törvény;
- az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló 2020. évi CXLV. törvény (a továbbiakban: Mobiltv.);
- az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló törvény végrehajtásáról szóló 667/2020. (XII. 28.) Korm. rendelet;
- nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény.
- a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Korm. rendelet.



4. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

(1) Szolgáltató az általa nyújtott személyszállítási közszolgáltatást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.

(2) A személyszállítási szerződés alapján a szolgáltató vállalja, hogy jelen Üzletszabályzat alapján és az utazás megkezdésének időpontjában közzétett közforgalmú menetrend szerint, és a közforgalmú menetrendben meghatározott útvonalon és megállóhelyek érintésével az általa használt járművekkel, az utas által megfizetett menetdíj ellenében az utast elszállítja. **A személyszállítási szerződés keretében az utas jogot szerez arra, hogy a szolgáltató által nyújtott közforgalmú, menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatást igénybe vegye, és egyidejűleg kötelezettséget vállal arra, hogy a menetdíjat kiegyenlíti, a személyszállítási közszolgáltatásra vonatkozó jogszabályok és jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit maradéktalanul betartja.**

(3) **A személyszállítási közszolgáltatások menetdíjait (árait) Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzat Közgyűlése által jóváhagyott formában és mértékben a díjszabás tartalmazza, amely külön szövegezett dokumentumként érhető el a szolgáltató weboldalán, valamint megtekinthető a szolgáltató jegypénztáraiban, végállomásain.**

(4) A szolgáltató járműveit előre vásárolt és érvényes utazási okmánnyal lehet igénybe venni. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik jogszabály, jelen Üzletszabályzat, vagy a szolgáltató által kiadott egyedi döntés alapján díjtalan utazásra jogosultak. A díjtalan utazásra jogosultak körét a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet tartalmazza.

(5) A személyszállítási közszolgáltatás – a díjtalan utazásra jogosultak kivételével – csak érvényes utazási okmánnyal vehető igénybe.

(6) A névre szóló, vagy az utazási okmányon feltüntetett adattartalom alapján meghatározott személyhez köthető (pl. diákigazolvány szám) utazási okmánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló utazási okmány mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. Az egyes utazási okmányok használatának szabályait szolgáltató jelen Üzletszabályzatában teszi közzé. Ha az utas érvényes utazási okmány nélkül utazik, a menetdíjon felül pótdíjat köteles fizetni.

(7) Az utas és szolgáltató között a személyszállítási szerződés a menetdíj megfizetésével, vagy a járműre utazási céllal történő felszállással jön létre. A személyszállítási szerződés létrejön azzal az utassal is, aki a szolgáltató járataira felszállási lehetőséget biztosító megállóhely területére utazási szándékkal belép.

(8) A személyszállítási szerződés létrejöttével az utas az Üzletszabályzat rendelkezéseit teljes körűen elfogadja, magára nézve kötelezőnek ismeri el. Az utas tudomásul veszi, hogy az Üzletszabályzat a személyszállítási szerződés elválaszthatatlan részét képezi.

(9) A személyszállítási szerződés az utas és a szolgáltató között akkor lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal felszáll a közforgalmú menetrend szerint közlekedő járműre. Az utazási szándékkal (céllal) történő felszállás nem vitatható abban az esetben, amennyiben a járműre felszálló személy a jármű ajtajának (ajtóinak) záródásakor is a járművön tartózkodik.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(10) A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a járműről való leszállást befejezte (a jármű utasterét elhagyta), valamint akkor, ha az utast a szolgáltató az utazásból kizárja.

(11) Az utas utazásból való kizárása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.

(12) A szolgáltatót a közforgalmú menetrendben közzétett személyszállítási közszolgáltatás tekintetében szerződéskötési kötelezettség terheli, amennyiben

- nem áll fenn az utazás megtagadását eredményező ok,
- az utas a menetdíjat megfizette vagy ha az utas jogszabály rendelkezése vagy utazási okmány nélkül jogosult a személyszállítási közszolgáltatást igénybe venni, és
- a közforgalmú menetrendben meghirdetett járatokkal az utazás lehetséges.

A szolgáltató a jelen Üzletszabályzatban részletezett személyszállítási közszolgáltatási tevékenységét előre meghirdetett **közforgalmú menetrend** alapján végzi.

(13) Ha a közforgalmú menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított járművel a megállóhelyen az adott járatot utazási céllal igénybe venni kívánó összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott jármű befogadóképességéig terheli. A szolgáltató autóbusszal és villamossal történő személyszállítási közszolgáltatása esetében az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik. Elsőbbséget élveznek a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a járműre fel- és leszállást megkönnyítő berendezéssel.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

5. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI KÖZSZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK RÉSZLETES FELTÉTELEI (UTAZÁSI FELTÉTELEK), A FELEK JOGAI ÉS KÖTELEZETTSÉGEI

Az az utas, aki a jelen fejezetben foglaltak bármelyikét megszegi, a menetdíj megfizetésétől függetlenül az utazásból kizárható és vele szemben a szolgáltató a személyszállítási szerződés megszegése jogcímén pótdíjazást kezdeményezhet és követelheti az esetleges kára megtérítését is.

5.1. A személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele

(1) Az utas a szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatást rendeltetésszerűen veheti igénybe.

(2) Az utas a személyszállítási szerződésből eredő jogait és kötelezettségeit jóhiszeműen és tisztességesen, az együttműködés elvének betartásával köteles gyakorolni.

(3) Az utas a szolgáltató személyszállításhoz használt járműveit kizárólag utazás céljára veheti igénybe, azokat, továbbá a megállóhelyek, végállomások területét és az ott elhelyezett utcabútorokat köteles rendeltetésszerűen használni.

(4) Az utas a megállóhelyek és a végállomások területén köteles a közösségi együttélés szabályait betartani, a megállóhelyen, végállomáson tartózkodó többi utast viselkedésével, hangos beszéddel, mások által hallható zenehallgatással nem zavarni.

(5) Az utas a személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele során köteles magánál tartani érvényes személyazonosításra alkalmas okmányát (pl. személyazonosító igazolvány, útlevél, kártya alakú jogosítvány), a lakcímkártyáját, továbbá minden olyan érvényes dokumentumot, amely az általa igénybe vett utazási kedvezmény fennállását igazolja.

(6) A személyszállítási közszolgáltatásnak Mobiljegy szolgáltatás használatával történő igénybevétele esetén

- a.) az utas köteles az elektronikus utazási okmányát tartalmazó és mobil adatkapcsolattal rendelkező mobil eszközét (pl. mobiltelefon, tablet) a személyszállítási szerződés hatálya alatt működőképes állapotban magánál tartani;
- b.) A Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt Jegyeket az Utas köteles a mobiljegy-alkalmazással a járműveken található QR-kóddal* érvényesíteni;
- c.) A Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt Bérletszelvények, Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyei Vármegyebérlet és Országbérlet esetében az Utas köteles az alkalmazásban közvetlenül megjelenő bérletinformációkat felmutatni jegyellenőrzéskor.

*QR kód (

(7) A MÁV Személyszállítási Zrt. applikációban – ideértve viszonteladói applikációit is – megvásárolt Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyei Vármegyebérlet és Országbérlet esetében az Utas köteles az alkalmazásban közvetlenül megjelenő bérletinformációkat felmutatni jegyellenőrzéskor.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

5.2. Magatartási szabályok

(1) A jelen pontban rögzített magatartási szabályokat az utas a szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatás igénybevétele során köteles betartani, ezek a feltételek a személyszállítási szerződés részét képezik, és megsértésük esetén pótdíjazási eljárás kezdeményezhető és/vagy az utas az utazásból kizárható.

Az utast abban az esetben lehet kizárni a személyszállításból, ha a szolgáltatást utazási okmány nélkül jogosulatlanul veszi igénybe vagy utazási jogosultságát nem tudja igazolni, illetve a menetdíj vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, továbbá az utazási feltételeket egyéb módon nem tartja be.

(2) Utasnak tiltott tevékenységek:

A biztonságos utazás érdekében tilos a járműveken:

- a) a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni, kitartani;
- b) fagylaltozni;
- c) görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni, triciklizni;
- d) oly mértékben ittas, bódult vagy zavart állapotban utazni, amellyel a közlekedés biztonságát, önmagát, vagy utastársai testi épségét, egészségét, a járművek vagy berendezések épségét veszélyeztetheti;
- e) jogszerűtlen magatartással az utastársak egészségét veszélyeztetni (pl.: ha az utas ruházata közérkölsbe ütköző módon hiányos, vagy ruházata olyan mértékben szennyezett, hogy más ruházatában, vagy a járműben kárt okozhat, valamint ruházatával, poggyászával, magatartásával, illetve a magával vitt élő állat által vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti);
- f) a jármű lépcsőjén, illetve külső részén utazni;
- g) a jogszabályi előírásoktól ellentétes módon utazni;
- h) kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt viteldíj megfizetése nélkül szállítani;
- i) a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaélni;
- j) kutyát, élő állatot nem az előírásoknak megfelelően szállítani;
- k) kerékpárt vagy túlméretes tárgyat olyan járművön szállítani, amelyen annak szállítása nem megengedett, függetlenül attól, hogy rendelkezik-e a kerékpárszállításhoz érvényes jeggyel vagy bérlettel;
- l) csomagként, kézipoggyászként vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat vinni a járművön,
- m) saját maga vagy az általa szállított kézipoggyásszal, túlméretes tárggyal vagy élő állattal bepiszkítani a járművet;
- n) a vészjelzőt, vészféket vagy ajtóvésznyitót indokolatlanul működésbe hozni;
- o) a jegyellenőrzésre jogosult személyek felhívása ellenére papír alapú utazási okmányának, vagy Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt utazási okmányát hordozó mobil eszköznek felmutatását, kérésre történő átadását megtagadni;
- p) olyan élelmiszertermék (étel vagy ital) birtokában utazni, amivel a járművet, mások ruházatát vagy poggyászát beszennyezheti, ideértve, de nem kizárólagosan a csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitható csomagolású élelmiszertermék (bármilyen étel- vagy italtermék) szállítását;
- q) a járműveken bármilyen ételt, és/vagy szeszes italt fogyasztani;
- r) a poggyász, az élő állat és a kerékpár szállítására vonatkozó szabályt megszegni;
- s) magatartásával, vagy állapotával, vagy az általa szállított poggyász, élő állat, kerékpár tulajdonságára tekintettel a közúti vagy vasúti közlekedés biztonságát, saját vagy



- utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek az épséget, tisztaságát veszélyeztetni;
- t) az utastársai egészségét veszélyeztető fertőző betegségben szenvedőként utazni;
 - u) a járművezetővel menet közben beszélgetni vagy a járművezetőt bármilyen módon zavarni a munkavégzése ellátása közben;
 - v) a jármű részét képező plombált berendezésről a plombát eltávolítani;
 - w) a biztonsági eszközként járműre szerelt üvegtörő kalapácsot annak használatát indokoló vészhelyzet fenn nem állása esetén a helyéről eltávolítani;
 - x) a jegykezelő készüléket megrongálni, működését bármilyen módon befolyásolni, akadályozni;
 - y) audio-vizuális eszközöket (pl. rádió, magnó, walkman, discman, mp3-mp4 lejátszó), valamint mobiltelefont és/vagy ahhoz kapcsolódó eszközt mások által hallhatóan üzemeltetni;
 - z) lábra felszerelt görkorcsolyával a járműre felszállni;
 - aa) a járművön elektromos rollerrel közlekedni, illetve elektromos rollert bármilyen módon a járművön használni;
 - bb) a járművön kéregetni;
 - cc) a járműveken dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni;
 - dd) botrányosan, illem sértően, jogszabályba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni;
 - ee) a közösségi közlekedést, illetve az utasokat bármilyen egyéb módon zavarni;
 - ff) a szolgáltató járművében, illetve a járművön található eszközében kárt tenni, bármilyen módon azokat megrongálni, összefirkálni;
 - gg) bármilyen egyéb módon a szolgáltatást jogosulatlanul igénybe venni;
 - hh) bármilyen olyan cselekményt tanúsítani, amely a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményével ellentétes;
- ii) az indulási jelzés megszólalása után a járműre felszállni vagy a járműről leszállni;

Az előbbieken leírt magatartási szabályokat és tilalmakat a menetdíjfizetés nélkül igénybe vehető viszonylatokon közlekedő járatokon is alkalmazni kell.

A felsorolt tiltott tevékenységeket folytató utas – ha a jelen Üzletszabályzatban foglalt utazással kapcsolatos feltételeket felhívás ellenére sem tartja be - **az utazásból kizárásra és pótdíjazásra kerül, továbbá szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetésének gyanúja esetén feljelentésre kerülhet az illetékes hatóságnál.**

A szolgáltató az utazást megtagadja, amennyiben azt észleli, hogy a járműre felszállni készülő utas már a végállomáson vagy megállóhelyen a fentiekben felsorolt, járművön tiltott tevékenységek valamelyikét tanúsítja és azt nem hagyja abba a járműre való felszállása időpontjáig.

Az utasnak az utasforgalmi területeken tilos:

- a) a megállóhelyeken és végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket, közlekedési jelzéseket megrongálni, összefirkálni;
- b) görkorcsolyázni, gördeszkázni, rollerezni, kerékpározni, triciklizni;
- c) oly mértékben ittas, bódult vagy zavart állapotban ott tartózkodni, amellyel a közlekedés biztonságát, önmagát, vagy az az utasforgalmi területen tartózkodók testi épségét, egészségét, a járművek, berendezések, utcabútorok épségét veszélyeztetheti;
- d) bármely egyéb olyan magatartást tanúsítani, amely alkalmas az utasforgalmi területen tartózkodók egészségének, vagyonának, illetve az utasforgalmi területen található dolgok épségének, tisztaságának a veszélyeztetésére;



- e) az utasforgalmi területeken dohányozni vagy elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni;
- f) botrányosan, illem sértően, jogszabályba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni;
- g) a közösségi közlekedést, illetve az utasokat bármilyen egyéb módon zavarni;
- h) a szolgáltató tulajdonában, járművében, eszközében kárt tenni, bármilyen módon azokat megrongálni, összefirkálni;
- i) bármilyen olyan cselekményt tanúsítani, amely a rendeltetésszerű joggyakorlás követelményével ellentétes;
- j) engedély vagy bejelentés megléte mellett folytatható tevékenységet ezek hiányában végezni;
- k) megállóhelyeken, végállomásokon engedély nélkül hirdetményt, reklámot, vagy bármilyen információt és/vagy tájékoztatást tartalmazó információ-hordozó eszközt kiragasztani vagy elhelyezni;

Az utasforgalmi területeken felsorolt tiltott tevékenységeket folytató utas **szabálysértés vagy bűncselekmény elkövetésének gyanúja esetén feljelentésre kerülhet az illetékes hatóságnál.**

(3) A magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult.

(4) Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekre legalább egy kísérőnek kell jutnia. A kísérővel utazó utasok járműben való biztonságos elhelyezéséről, biztonságos utazásáról, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni. A kísérő – kísérőfeladat-ellátásra alkalmas állapotban – a kísért személy utazásának megkezdésétől az utazása végéig a járművön tartózkodik.

(5) **A 14. életévét be nem töltött**, kísérő nélkül utazó kiskorú kizárólag a személyszállítás megkezdése - a járműnek a felszállóhelyről történő elindulása - előtt zárható ki az utazásból. Egyéb esetekben szabálytalan utazás esetén sem kerül az utazásból kizárásra.

(6) **Magatehetetlen személy** utazása esetén a 14. életévet be nem töltött kísérő nélküli utazó kiskorú utazására vonatkozó szabályok alkalmazandóak.

(7) **Személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy utazása:** a személyszállítási közszolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személynek minősül az a természetes személy, aki az utazás megkezdésének az időpontjában olyan fizikai és/vagy mentális egészségügyi állapotban van, - akár ideiglenesen, akár tartós jelleggel - amely számára nem teszi önállóan lehetővé a személyszállítási közszolgáltatás biztonságos igénybevételét és a személyszállítási szerződésből eredő jogok és kötelezettségek megértését és/vagy rendeltetésszerű teljesítését. Például: az utazás során mozgáskoordinációra, vagy egyensúlyra hátrányosan ható gyógyszer hatása alatt áll.

(8) Az előbbieken említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát a jármű személyzete nem vizsgálja.

(9) Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a szolgáltató legalább a legközelebbi megfelelő állomásig vagy megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet, köteles tovább szállítani. Lakott területen belül a járművezető közvetlenül vagy a diszpécser szolgálaton keresztül hív az útközben orvosi ellátásra szoruló személyhez és a járművezető vagy a helyszínen szolgálatot teljesítő forgalmi zavarelhárító a mentőt a



helyszínen megvárja. A tovább utazás a legközelebbi állomásra csak akkor kötelező, ha a mentő kiérkezése a rosszullét helyszínére nem biztosítható.

(10) Gyermekekkel szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkel vagy öltöztető szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekekkel a kisgyermek csak a kocsi rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyermekkel akkor is rögzíteni kell elmozdulás ellen, ha a gyermek nem abban utazik.

(11) Fogyatékossgal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal a járművekkel szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.

(12) Az utazásból történő kizárás - ide nem értve az utazás megtagadását - csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen történhet.

5.3. Poggyász, élő állat és kerékpár szállítása, elsőajtós felszállási rend

5.3.1. Poggyász szállítása

(1) Minden utas tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást, valamint az átjárást nem akadályozó legfeljebb 2 db 40 x 50 x 80 cm vagy 2 db 20 x 20 x 200 cm méretet meg nem haladó kézipoggyászt, illetve 1 db szánkót vagy 1 pár sílécet vagy 1 köteg becsomagolt facsemetét vagy jelzett mérethatárt meg nem haladó 1 db gyermekkel, vagy 1 db kerekesszéket szállíthat díjtalanul. A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja. Jégkorcsolya, bármilyen egyéb éles eszköz, továbbá bármilyen szerszám csak csomagolt állapotban, zárt táskában szállítható az utazás teljes időtartama alatt.

(2) Hátizsákkal utazó utasok – a többi utasra való tekintettel – a járműveken **a hátizsákot kézben kötelesek szállítani.**

(3) **Elektromos roller** kizárólag összezárt, kikapcsolt állapotban szállítható a járművön. A szállított elektromos roller tömege a 30 kg-ot nem haladhatja meg, mérete pedig 50 x 50 x 120 cm-t. Egy utas kizárólag 1 db elektromos rollert szállíthat. Nem elektromos roller szállítása esetén a poggyász szállítására vonatkozó szabályok alkalmazandóak.

(4) **A járműveken nem szállítható** olyan 30 kg súlyt meghaladó tárgy, amely a járművezető, illetve az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (így különösen robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg), de ide sorolandók mindazon anyagok, amelyek a járművezető, illetve az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik, vagy a közbiztonságra különösen veszélyes eszközöknek minősülnek, a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Korm. rendeletben foglaltak alapján.

(5) A kézipoggyásszal utazó utasoknak a kézipoggyászt tilos a járművek ülésein elhelyezni.

(6) A fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy kerekesszékeire és egyéb mozgást segítő eszközeire a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandóak.

(7) A járművek igénybe vehetőek kézi vagy elektromos meghajtású kerekesszékekkel utazók által.



Csökkent mozgásképességű utas kerekesszékekkel vagy egyéb mozgást segítő eszközzel történő utazására a járműveken a szállíthatóságuk szempontjából az alábbi speciális feltételek vonatkoznak:

- a kerekesszékekkel vagy egyéb mozgást segítő eszközzel utazó köteles a járművön az erre kijelölt helyen utazóknak fenntartott helyet igénybe venni az utazása teljes időtartam alatt;
- a biztonsági öv használata kötelező;
- a kerekesszék vagy egyéb mozgást segítő eszköz megfelelő rögzítését, áramtalanítását, leállítását, mozgásképességének megtartását az azzal utazónak kell biztosítania;
- a kerekesszékekkel vagy egyéb mozgást segítő eszközzel felszállóknak biztonságosan kell elhelyezkedniük a többi utas és a saját egészségük, testi épségük, valamint a jármű védelme érdekében.

Szolgáltató a kerekesszékekkel utazók által nem a jelzett feltételeknek megfelelő utazás során okozott személyi sérülésért vagy anyagi kárért való felelősségét kizárja, ezekért a személyes mozgást segítő eszközzel a személyszállítási közszolgáltatást nem megfelelően igénybe vevő utas a felelős.

A fogyatékkal élő személy és a kerekesszék vagy mozgást segítő eszköz együttes súlya nem haladhatja meg a 250 kg-ot. A szolgáltató, személyszállítási közszolgáltatását nem lehet igénybe venni elektromos mopeddel, illetve elektromos moped nem szállítható a járműveken. Ezen eszközök járműveken történő mozgása, álló helyzetben történő biztonságos rögzítési problémái miatt az utasokra nézve komoly balesetveszélyt jelentenek.

A kerekesszékekkel, vagy mozgást segítő eszközzel közlekedő utas, illetve az őt kísérő személy felelős minden olyan személyi és vagyoni kárért, amelyet saját magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag az utasforgalmi létesítményekben, a járműben, a jármű utasterében, vagy a többi utasnak okoz.

A szolgáltatónak a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek képviselőinek aktív részvételével a fogyatékkal élő személyek és a csökkent mozgásképességű személyek szállítása tekintetében megkülönböztetésmentes hozzáférési szabályokat kell megállapítania és alkalmaznia.

A hozzáférési szabályok értelmében a szolgáltatónak kérésre tájékoztatást kell nyújtania a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a végállomás és annak létesítményei, valamint a szolgáltatások akadálymentességéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről és a járművek felszereltségéről.

5.3.2. Élő állat szállítása

(1) **Élő állat** a kézipoggyász méretét meg nem haladó, állatok szállítására alkalmas zárt szállítóeszközben szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki, illetve az utasok ruházata, poggyásza, vagy a jármű nem szennyeződik be, valamint megakadályozza azt, hogy az utasok testi épsége sérüljön.

(2) Kutya a járműveken állatok szállítására alkalmas, kézipoggyász méretét meg nem haladó zárt szállítóeszközben, vagy annak hiányában szájkosárral és pórázon vezetve is díjmentesen szállítható. A segítő kutya kiképzésének, vizsgáztatásának és alkalmazhatóságának szabályairól szóló miniszteri rendelet szerinti segítő kutya, valamint a rendvédelmi, a

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

honvédelmi és a hatósági feladatokat ellátó szolgálati kutya, továbbá a mindezen célból kiképzés alatt álló kutya díjmentesen szállítható, azzal, hogy a kiképzés alatt álló kutya csak kiképzővel utazhat, valamint egy kiképzővel egy kiképzés alatt álló kutya utazhat. A segítő kutya szállítása során a szájkosár és a póráz használata indokolt esetben mellőzhető. Aki érvényes jeggyel vagy bérlettel rendelkezik vagy ingyenes utazásra jogosult, Miskolc közigazgatási határán belül díjmentesen szállíthat két kutyát. Miskolc közigazgatás határán kívüli a kutya számára külön jegyet kell váltani, amennyiben nem zárt szállítóeszközben szállítják.

(3) Kutya szállítása esetén az utasnak külön kérésre a kutya oltási bizonyítványát fel kell tudni mutatnia.

(4) Utasonként két kutyánál több nem szállítható egyszerre.

(5) A kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak. Amennyiben a szállított kutya viselkedése a többi utast zavarja vagy veszélyeztet, a jegyellenőrzésre jogosult személy az utast a kutyával együtt kizárhatja az utazásból.

(6) Egyéb apró állat díjmentesen szállítható a kézipoggyásznak megfelelő méretben és olyan zárt szállítóeszközben, amely biztosítja, hogy az állat az utazás során nem szabadul ki.

(7) Élő állat sem zárt szállítóeszközzel sem anélkül a járművek ülésén nem szállítható, ott nem helyezhető el.

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

(9) A jegyellenőrzésre jogosult személyek az élő állat szállítására vonatkozó szabályt megsértő, illetve az élőállatot az utasok nyugalma zavaró módon szállító utast az utazásból kizárhatják.

5.3.3. Kerékpár szállítása

(1) **Kerékpár szállítását a szolgáltató kizárólag a Skoda 26THU3 típusú villamosain teszi lehetővé az alábbi feltételekkel.** A szolgáltató autóbuszain és egyéb járművein kerékpár szállítása tilos.

(2) **A kerékpárszállítás lehetőségét a Skoda 26THU3 típusú villamoson elhelyezett kerékpár matrica jelzi.**

(3) A kerekesszékekkel és a gyerekkocsival utazók a kerékpárosokkal szemben előnyt élveznek, ha azonos helyen szállnak fel. A megkezdett utazás emiatti megszakítása és a tovább utazásról ez okból történő lemondás miatt a megfizetett viteldíjat (a kerékpár szállításáért kezelt vonaljegy árát) a kerékpáros részére a szolgáltató nem téríti vissza.

(4) Amennyiben a jelen pont (3) bekezdésében felsorolt utazók eltérő helyen szállnak fel, akkor közülük a korábbi megállóhelyen felszállókat köteles a szolgáltató elszállítani. A járművezető megtilthatja a kerékpárral való felszállást zsúfoltság vagy az utasok akadályoztatása esetén.

(5) A Skoda 26THU3 típusú villamoson kerékpárt szállító utas a Skoda 26THU3 típusú villamos 2-5. ajtaját veheti igénybe felszállás céljából. **Egy utas egy kerékpárt szállíthat.**



A kerékpár szállításához szükséges

- külön 1 db vonaljegy megvásárlása és az utazásra igénybe vett Skoda 26THU3 típusú villamos jegykezelő készüléken papír alapú jegy esetében az utazás megkezdése előtt történő érvényesítése, vagy Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt vonaljegy esetén az utazáshoz igénybe venni kívánt Skoda 26THU3 típusú villamos kihelyezett QR kódnak a vonaljegyet tartalmazó mobil eszközzel történő beolvasásával az utazás megkezdése előtt történő érvényesítése, vagy
- külön 1 db kerékpáros napijegy megvásárlása, amely a rányomtatott érvényességi időtartam kezdő időpontjától számított 24 óra időtartamon belül jogosítja az utast a kerékpár szállítására.

(6) A kerékpárszállítás viteldíja mellett a kerékpárt szállító utasnak saját maga számára is rendelkeznie kell érvényes Utazási okmánnyal.

(7) A kerékpár szállítására kijelölt helyet a Skoda 26THU3 típusú villamos járművek belső terében elhelyezett piktogramok jelzik. Kerékpárt szállítani kizárólag ezeken a piktogrammal jelölt helyeken szabad. Egy Skoda 26THU3 típusú villamoson erre a célra kialakított helyek mérete miatt egyszerre maximum 2 – 2 kerékpárt lehet szállítani. A kerékpárral felszálló utas felelős a biztonságos, tiszta és balesetmentes kerékpárszállításért a szállítás teljes időtartama alatt. Az utas köteles továbbá a kerékpárt megfelelően rögzíteni. Olyan kerékpár nem szállítható, amely speciális kialakítású (cargo, tandem, belső égésű motoros, stb.), vagy amelyen csomagok vannak rögzítve, vagy amely a kialakítása miatt nem rögzíthető. **Személyenként egy darab kerékpár szállítható.** A szállítandó kerékpár mérete nem haladhatja meg a 180 x 130 x 70 centimétert. A kerékpár tömege nem haladhatja meg a kézipoggyász tömeghatárára vonatkozó 30 kg-os tömeghatárt.

(8) Amennyiben a kerékpárt szállító utas a Skoda 26THU3 típusú villamoson vagy a megállóhelyen (peronon) a szolgáltatónak, vagy harmadik személynek kárt okoz, akkor az okozott kárért felelősséggel tartozik. Az utas kerékpárjában keletkező harmadik személy által okozott kárért a szolgáltató felelősséget nem vállal.

(9) Összezárt kerékpár becsomagolt állapotban csak akkor szállítható, ha az a kézipoggyász méretét nem haladja meg.

5.3.4. Elsőajtós felszállási rend

(1) A szolgáltató minden járművén elsőajtós felszállási rend van érvényben. A szolgáltató villamos járművein is az első ajtós felszállási rend kerül alkalmazásra a végállomásokon (Tiszai pályaudvar, Felső-Majláth, Újgyőri főté, Diósgyőri Gimnázium) továbbá utasforgalomtól függően lehetőség szerint a megállóhelyeken is.

(2) **Az elsőajtós felszállási rend azt jelenti, hogy a járműre az első, illetve az esélyegyenlőség szempontjainak megfelelően kijelölt ajtónál lehet kizárólag felszállni, a leszállásra pedig a többi ajtónál van lehetőség.** A járművezető a többi ajtót kizárólag az első ajtó nyitása után, rövid késleltetést követően nyitja ki. **Amennyiben a felszállni szándékozó utas azt látja, hogy jármű megállóhelyen való megállását követően kizárólag az első ajtó nyílik, az minden esetben első ajtós felszállási rendet jelent és az utasnak a következő bekezdésben írtaknak megfelelően kell eljárnia.**

(3) Elsőajtós felszállási rend esetén az utas köteles a jármű első ajtaján felszállni és az utazási okmányát a szolgáltató járművezetőjének felmutatni és ha azt jelen Üzletszabályzat

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

előírja, akkor jelen Üzletszabályzatban írtaknak megfelelően érvényesíteni (papír alapú és elektronikus Jegyek esetében) vagy érvényességét igazolni (elektronikus Bérletszelvények esetében) is.

Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt bérletszelvények, továbbá Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyei Vármegyebérlet és Országbérlet esetében az utas köteles a járművezető mellett található QR-kód beolvasásával a bérlet érvényességét igazolni majd – az utazási okmány érvényessége esetén – a megjelenő animált ábrát a járművezetőnek felmutatni.

(4) Első ajtós felszállásnál a MÁV Személyszállítási Zrt. applikációban megvásárolt Borsod-Abaúj-Zemplén vármegyei Vármegyebérlet és Országbérlet esetében az alkalmazásban megjelenő bérletinformációkat köteles felmutatni az utas a járművezetőnek.

(5) Az utast nem mentesíti a pótdíj megfizetése alól, ha az utazás során megállapítást nyer, hogy az utas a járművezetőnek olyan utazási okmányt mutatott be, amely utazási jogosultságot bármilyen okból nem képes tanúsítani (érvénytelen utazási okmány).

(6) Annak érdekében, hogy az elsőajtós felszállási rend esetében is gyors maradjon az utascsere, a jármű megállóhelyre való beérkezéskor az utasoknak a megállóhelyek első – a megállóhelyet jelző KRESZ táblához közeli – harmadában kell várakozniuk, majd felszállásra a jármű első ajtaját kell igénybe venniük, a leszállásra pedig a többi ajtónál van lehetőségük.

(7) Amennyiben a megállóhelyen a járműre felszállni szándékozó utasok száma azt indokolja a járművezető az utascsere gyorsítása érdekében dönthet úgy, hogy nem alkalmazza az első ajtós felszállási rendet, hanem a jármű valamennyi ajtaján engedi a felszállást. **Amennyiben a felszállni szándékozó utas azt látja, hogy a jármű megállóhelyen való megállását követően nemcsak az első, hanem a jármű más ajtaját is egyszerre nyitja a járművezető, akkor bármelyik ajtón felszállhat a járműre.**

(8) Elsőajtós felszállási rend esetén a jármű hátsó részében található jegykezelő készülékek, QR kódok csak különleges esetben (pl. babakocsival történő utazás) használhatóak vonaljegy érvényesítésére, vagy 60 és 90 perces jegy első érvényesítésére.

(9) A szolgáltató valamennyi járművére való felszálláskor a vakvezető kutyával közlekedők a 2. ajtót is igénybe vehetik.

(10) A szolgáltató járműveire babakocsival felszállni csak a "babakocsi" piktogramjával jelzett ajtónál lehet. Az egyéb - „babakocsi” piktogrammal el nem látott - ajtóknál való fel- és leszállás közben bekövetkezett esetleges balesetekért a szolgáltató felelősséget nem vállal. Baleseti kárigény ebben az esetben nem érvényesíthető. A babakocsival felszálló utas köteles az utazási okmányát - típusától függően - érvényesíteni és felmutatni a jármű vezetője felé.

5.3.5. Kiegészítő információk az első ajtós felszállási rendhez, továbbá a le- és felszállásra vonatkozó egyéb információk

(1) Az utas az utazásból kizárásra kerül ha:

- a) az elsőajtós felszállási rend esetén az érvényes utazási okmányát, bérletigazolványát, illetve a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító okmányát, illetve a kedvezmény igénybevételére jogosító okmányát, bérletigazolványát a felhívás ellenére sem mutatja fel vagy elektronikus utazási okmány esetén az érvényességét nem igazolja a járművezetőnek;

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

- b) az elsőajtos felszállási rend alkalmazása esetén a járművezetőnél papír alapú vonaljegy nem vásárol, és/vagy olyan papír alapú, vagy elektronikus jegytípus esetében, amelynél az érvényesítést, vagy az első érvényesítést a járművön található jegykezelő eszközzel kell elvégezni, az érvényesítést nem végzi el a járművezető felhívása ellenére sem, a járművezető mellett elhelyezett a jegykezelő készüléken, vagy a járművezető mellett elhelyezett QR kóddal.

(2) Az autóbuszok a megállóhelyen akkor állnak meg, amennyiben a megállóhely területén utazási szándékát kifejező személy tartózkodik, vagy járművön utazó utas leszállási szándékát jelezte a járművezetőnek a leszállójelző használatával. A villamosok a megállóhelyeken minden esetben megállnak. Utazási szándékot kifejező személy az, amelyik a jármű megállóhelyre való megérkezésekor a megállóhely első – a megállóhelyet jelző KRESZ táblához közeli – harmadában tartózkodik vagy oda igyekszik.

(3) A forgalom gyorsítása érdekében az utasok az utazási okmányt felszállás előtt minden esetben kötelesek előkészíteni, azt a járművezető külön kérése nélkül felmutatni és az utazási okmány típusától függően érvényesíteni. Leszállási szándékukat az utasoknak – a beépített kapaszkodók folyamatos használata mellett – idejében jelezniük kell a jármű erre a célra kialakított leszállójelző berendezéseinek használatával.

(4) A szállítható babakocsi száma - a többi utast is figyelembe véve - a jármű befogadóképességét nem haladhatja meg, valamint a babakocsi a kereskedelemben kapható babakocsi tömeg- és mérethatárait nem lépheti át.

(5) A járművezetőnél papír alapú vonaljegy kapható, amelyet addig lehet megvásárolni, amíg a jármű a megállóhelyen tartózkodik. A járművezető váltópénzzel nem rendelkezik, ezért az utas feladata a vonaljegy árának pontos előkészítése. A járművezetőnél vásárolt papír alapú vonaljegy a járművezető tünteti fel a vásárlás időpontját.

A járművezetőnél váltott papír alapú vonaljegy a vásárlást követően az utasnak haladéktalanul érvényesíteni kell közvetlenül a járművezető mellett elhelyezett jegykezelő készülékkel. Az érvényesítés elmulasztása esetén az utas szabálytalanul utazik, ezért pótdíjazására kerül sor.

5.3.6. Dohányzási tilalmi rendelkezések

A dohányzásra kijelölt helyek kivételével tilos dohányozni vagy elektromos cigarettát, vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni

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

a közösségi közlekedési eszköz igénybevételének céljából létesített, illetve erre kijelölt megállóban, várakozóhelyen, illetőleg helyiségben, valamint nyílt légtérű megálló, várakozóhely esetén annak külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül.

5.4. Felek további jogai és kötelezettségei

5.4.1. A szolgáltató jogai az adatkezelés tekintetében

(1) A szolgáltató a jogszabályok rendelkezései szerint jogosult az utasok, valamint a személyszállítási közszolgáltatást, vagy a szolgáltató által nyújtott más szolgáltatásokat

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

igénybe vevők személyes adatait kezelni. A szolgáltató jogosult továbbá kamerával vagy testkamerával képfelvételt, továbbá kép- és hangfelvételt készíteni és kezelni a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 8. § -ában írtak szerint.

(2) A szolgáltató az adatkezeléseiről tájékoztatókat tesz közzé, amelyek weboldalán elérhetőek (<https://www.mvkzrt.hu/adatvedelem>).

5.4.2. A szolgáltató további kötelezettségei

(1) A szolgáltató további kötelezettségei a következők:

- Az utast köteles a közforgalmú menetrend szerint és jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint biztonságosan a célállomásra szállítani.
- A szolgáltató köteles biztosítani a személyszállítási közszolgáltatás lebonyolításához szükséges feltételeket.
- A szociálpolitikai kedvezmények sérelme nélkül a szolgáltatónak, az utas állampolgársága szerinti vagy a szolgáltató Európai Unión belüli székhelye szerinti közvetlen vagy közvetett hátrányos megkülönböztetés nélkül kell meghatározni a szerződési feltételeit és díjszabását az utazóközönség számára.
- Az utasok személyes biztonságának garantálása. A hatóságokkal egyetértésben a szolgáltatónak saját felelősségi körén belül meg kell tennie a megfelelő intézkedéseket, és azokat hozzá kell igazítani a hatóságok által meghatározott biztonsági szinthez, a végállomásokon, megállóhelyeken és a járműveken az utasok személyes biztonságának biztosítása, valamint a kockázatok kezelése érdekében. Ehhez pedig együtt kell működniük és információt kell cserélniük a biztonság szintjét feltehetően csökkentő cselekmények megelőzésére vonatkozó legjobb gyakorlatról.

5.4.3. Az utas további jogai

(1) Az utas jogosult:

- a közforgalmú menetrendbe foglalt és az Üzletszabályzat előírásainak megfelelő szolgáltatások igénybevételére;
- az utazását bármikor megszakítani (ez esetben a szolgáltató másik járatára történő felszállása új utazásnak minősül, a korábbi utazásából származó jogai az új utazásra nem terjednek ki);
- forgalmi zavar miatt megszakított utazását a szolgáltató által biztosított pótló járatokon folytatni, amely utazás nem minősül új utazásnak;
- az általa igénybe vett járhoz, illetve a járatlathoz történő utazáshoz kapcsolódó, a biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő szolgáltatásokat rendeltetésszerűen igénybe venni;
- a megállóhelyeken, végállomásokon személyszállítási közszolgáltatás szolgáltatás igénybe vétele céljából tartózkodni, az ott elhelyezett berendezéseket rendeltetésszerűen használni;
- panaszt tenni a szolgáltatónál.

5.4.4. Az utas további kötelezettségei

(1) Az utas további kötelezettségei a következők:

- Az utas köteles a menetdíjat megfizetni;



- Az utas köteles jelen Üzletszabályzatba ütköző utazása esetén pótdíjat fizetni;
 - Az utas csak a megállóhelyeken szállhat fel, illetve le a járműről, kivéve a vészhelyzet esetét, továbbá ha erre utasítást kapnak a jármű személyzetétől;
 - Az utas a személyszállítás közszolgáltatás igénybevétele során (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól;
 - Amennyiben az utas érvényes utazási okmány nélkül utazik, pótdíjat köteles fizetni. Ehhez köteles személyazonosságát hitelt érdemlő módon igazolni (pl. fényképes személyigazolvánnyal, útlevét, jogosítvánnyal, diákigazolvánnyal).
 - Az utas köteles a megállóhelyeken, végállomásokon és a járműveken a dohányzási tilalom betartására, továbbá a jogszabályok által előírt magatartások tanúsítására;
 - Az utas tartózkodni köteles az utazásból való kizáráshoz vezető magatartások tanúsításától;
 - Az utas a járművön való tartózkodása teljes időtartama alatt, különösen a jármű mozgása közben köteles a beépített, vagy felszerelt kapaszkodókat használni (álló utas, és ülő utas egyaránt!), valamint az álló utas köteles biztonságosan a beépített, vagy felszerelt kapaszkodók folyamatos használata mellett a jármű utasterének hátsó része felé húzódni;
 - Az utas köteles jelen Üzletszabályzat és az annak részét képező utazási feltételek betartására;
 - A járat végállomásra érkezésekor az utasoknak a járművet el kell hagyniuk.
 - A jármű rendkívüli okból történő megállása esetén az utasok a járművet csak a jármű személyzetének engedélyével szabad elhagyniuk, kivéve a vészhelyzet esetét.
 - Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt utazási okmánnyal történő utazás esetén az utazási okmányt hordozó mobil eszközt az utas köteles magánál tartani, és biztosítani a mobil eszköz akkumulátorának az utazási okmány utazás során történő jeggyellenőrzéséhez szükséges mértékű töltöttségi szintjét és elegendő mobil adatforgalmat.
- (2) A járműre történő felszállás utazási szándékra utaló magatartásnak minősül, ezért az utas elfogadja az Üzletszabályzat rendelkezéseit, akkor is ha nem rendelkezik érvényes jeggyel, bérlettel vagy utazási okmánnyal.

5.4.5. Az utas utazási okmánnyal kapcsolatos kötelezettségei

- (1) Azon jegytípusok esetében, amelyeket az utasnak legkésőbb az utazás megkezdésének az időpontjáig a járművön szükséges érvényesítenie, vagy először érvényesítenie, az érvényesítés minden esetben az utas feladata és kötelezettsége.

A járművön érvényesítendő papír alapú jegytípusok esetében (pl. vonaljegy, 60 perces jegy, 90 perces jegy), ha a felszálláshoz legközelebbi jegykezelő készülék hibás, az érvényesítést a járművön található másik jegykezelő készülék segítségével kell elvégezni. Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt járművön érvényesítendő jegytípusok esetében, amennyiben a felszálláshoz használt ajtó mellett nem található QR kód vagy azt nem olvassa be a mobil eszköz, a jármű más részein elhelyezett QR kód igénybevétele szükséges az érvényesítést elvégezni. Amennyiben a járművön egyetlen jegykezelő készülék sem működik, akkor ezt haladéktalanul jelezni kell a járművezetőnek, aki köteles az érvényesítendő papír alapú jegytípusra dátumot, illetve a pontos időpontot óra:perc jelleggel feltüntetni és beszakítani azt. Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt Jegy típusú díjtermék sikeres

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

érvényesítése érdekében az utas köteles folyamatosan nyomon követni a mobilszközén az érvényesítés folyamatát és a szükséges felhasználói beavatkozásokat megtenni.

(2) Érvényesség megállapítására nem alkalmas tépett, szakadt, hiányos, szennyezett, vagy bármely ok miatt olvashatatlan papír alapú jegy érvénytelen utazási okmánynak minősül. A járművön érvényesítendő papír alapú jegytípus, csak akkor fogadható el, ha tartalmazza az elektronikus jegykezelő készülékek által nyomtatott adatsort. A papír alapú jegytípuson egyéb sérülés, manipulálás, vagy korábbi utazás során a jegykezelő készülék által ejtett lyukasztás, roncsolás a jegyet érvénytelenné, a későbbiekben fel nem használhatóvá teszi.

(3) Az utas köteles az utazási okmányt annak érvényességi idejének a végéig megőrizni, az utazás teljes időtartama alatt magánál tartani és jegyellenőrzésre jogosult személyek részére jegyellenőrzés céljából felszálláskor, az utazás időtartama alatt, illetve leszálláskor – az esetleges kedvezményre jogosító okmánnyal együtt – felhívásra felmutatni, kérésre átadni.

(4) A papír alapú utazási okmány megfelelő fizikai állapotának a megőrzése, továbbá a Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmány elektronikus úton történő megőrzése, valamint az azt hordozó mobilszköz üzemképes állapotának, internet elérésének és töltöttségi szintjének a biztosítása az utazás időtartama alatt, illetve az utazási okmányban feltüntetett érvényességi időtartam alatt az utas felelőssége. Papír alapú jegy állapotának hibájából (pl. gyűrött, átázott, kopott, kimosott, szakadt) eredő sikertelen érvényesítés, vagy az egyéb típusú utazási okmányok, illetve a kedvezmény igénybevételét tanúsító okmányok, vagy Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmányt hordozó mobilszköz állapotának hibájából eredő adatok olvashatatlansága az utas felelőssége és pótdíjazást von maga után.

(5) Az utas kötelezettsége, hogy a jegyellenőrzésre jogosult személy kérésére mutassa fel az utazási okmányát (például a vonaljegyét, vagy bérletét).

(6) A szolgáltató járatai Országbérlettel és Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyére érvényes Vármegyebérlet teljes árú, illetve a vonatkozó kormányrendelet szerinti kedvezményes változataival is igénybe vehetők.

Ezen díjtermékek vásárlásakor nem történik jogosultság ellenőrzés, ezért az utasnak a járaton az ellenőrzést végző személy kérése esetén az érvényes Országbérlete vagy Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyére érvényes Vármegyebérlete mellett fel kell mutatni – illetve az ellenőr kérésére ellenőrzés céljából át kell adni - a személyazonosításra alkalmas okmányt (személyazonosító igazolvány, útlevelel vagy jogosítvány), valamint kedvezményes bérlet esetén a kedvezményt igazoló okiratot.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

6. AZ UTASOK TÁJÉKOZTATÁSÁRA VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK

6.1. Utastájékoztatás

(1) A szolgáltató gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, valamint arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák.

(2) A szolgáltató az általa közlekedtetett járatok közforgalmú menetrendjével, a közlekedési hálózat felépítésével, a járatokkal, a jegy- és bérletrendszer felépítésével, az egyes díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival, azok értékesítési helyeivel kapcsolatos összefüggő tájékoztatást nyújt az utasoknak elektronikus és nyomtatott formában a jogszabályok és jelen fejezet rendelkezései szerint.

(3) Szolgáltató biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az utazásuk megkezdése előtt megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a szolgáltató jegypénztárakban, a járművekben papíralapon az Üzletszabályzat kivonatát közzéteszi és a weboldalon elektronikusan azt teljes terjedelemben hozzáférhetővé teszi.

(4) Amennyiben a végállomáson - beleértve a villamos megállóhelyeket is - nincs jegypénztár vagy jegyértékesítő automata, az utasokat tájékoztatni szükséges az alábbiakról:

- a) telefonos, internetes vagy a jármű fedélzetén történő jegyvásárlási lehetőség és a vásárlás módja;
- b) a legközelebbi megállóhely, végállomás vagy olyan hely, ahol jegypénztár vagy jegyértékesítő automata található.

6.2. A szolgáltató által végzett utastájékoztatás módjai és megjelenési formái

6.2.1. Írásbeli tájékoztatás

(1) A szolgáltató az alábbi írásbeli formákban tájékoztatja az utasokat az itt meghatározott információk tekintetében:

- a) Weboldalon (www.mvkzrt.hu):
a személyszállítási közszolgáltatásra vonatkozó valamennyi információ tekintetében;
- b) Ügyfélszolgálati Irodájában:
az Ügyfélszolgálati Irodába beérkezett írásbeli megkeresés tárgya szerint;
- c) sajtóközlemények kiadásával:
kizárólag a sajtóközlemény tárgya szerinti témakör tekintetében;
- d) a járműveken:
kívül: nyomtatott táblával vagy elektronikus kijelzővel a vonalszám és viszonylat, továbbá esetlegesen az első ajtós felszállásra vonatkozó információk tekintetében,
belül: statikus eszközzel vagy elektronikus kijelzővel a vonalszám és viszonylat, az összes vagy a soron következő megállóhely, továbbá az érintett átszállási kapcsolatok tekintetében;
- e) megállóhelyeken és végállomásokon:

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

- valamennyi megállóhelyen és végállomáson az érintett viszonylat(ok)nak a viszonylatokra lebontott közforgalmú menetrendje, és az útvonal tekintetében a kihelyezett nyomtatott közforgalmú menetrend által,
 - kizárólag azon megállóhelyeken és végállomásokon, ahol a szolgáltató elektronikus utastájékoztató kijelzőket helyezett el, ott az utasokat ezeken keresztül is tájékoztatja az induló járatok vonalszáma, az indulás várható időpontja, továbbá a kijelző méretétől függően egyéb menetrendi információk tekintetében,
 - kizárólag az induló végállomásokon a közlekedési hálózat felépítését tartalmazó térkép kihelyezésével;
- f) a jegy- és bérletpénztárakban:
kizárólag a jegy- és bérletrendszer felépítésével, az egyes díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival, azok értékesítési helyei tekintetében.
- g) integrált utastájékoztató mobiltelefonon SMS szolgáltatás keretében:
a megállóhely kódjának SMS-ben való elküldésével lekérdezhetővé válik a járatok indulási ideje.
- h) integrált utas tájékoztatás Android és iOS alapú okos telefonon ingyenesen letölthető alkalmazás segítségével (MobilON alkalmazás):
menetrendi információk, értékesítési pontok, útvonaltervezés, forgalmi hírek tekintetében
- i) Jegy- és bérletautomaták felületén keresztül: jegyek és bérletszelvények típusa, felhasználási feltételei tekintetében.

(2) A közforgalmú menetrenddel és a járatok közlekedésével kapcsolatban információk a szolgáltató weboldalán a <https://mvkzrt.hu/utazasi-informaciok/utazastervezes> pontban kerültek megjelölésre.

6.2.2. Szóbeli tájékoztatás

A szolgáltató az alábbi szóbeli formákban tájékoztatja az utasokat az itt meghatározott információk tekintetében:

- a) szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában, és a jegy- és bérletpénztárakban: a személyszállítási közszolgáltatásra vonatkozó valamennyi információ tekintetében;
- b) járműveken található, a járművezető által működtethető hangosbemondó által: rendkívüli menetrendi, forgalmi, illetve biztonsági információk tekintetében;
- c) hangos utastájékoztató a járműveken: előzetesen megadott és meghatározott szövegkönyv alapján történő utastájékoztató az érintett viszonylat megállóiról, átszállási lehetőségekről, biztonsági figyelemfelhívásokról.

6.2.3. A közforgalmú menetrendi információkról történő tájékoztatás

(1) A járművek indulási időpontjait a közforgalmú menetrend tartalmazza. A közforgalmú menetrendben meghirdetett menetidő adatok tájékoztató jellegűek, attól rövidebb menetidő különösen kora hajnalban, késő este, illetve a villamospótló autóbuszok közlekedése esetén előfordulhat, ezért a fenti időszakban szolgáltató javasolja ezen tényt figyelembe venni a megállóhelyre való elinduláskor.

(2) A cégeknek, intézményeknek, a köznevelési rendszer intézményeinek a rendkívüli utazási igényüket az utazás napja előtt legalább 7 naptári nappal korábban szükséges jelezniük a szolgáltatónak.



(3) A közforgalmú menetrendben meghirdetett menetidőtől hosszabb menetidőkre lehet számítani a forgalmi csúcsidőszakban (különösen, de nem kizárólagosan délelőtt 7 óra és 9 óra között, délután 15 óra 18 óra között), valamint a szokásostól eltérő forgalmi viszonyok esetén. (pl. váratlan vagy tervezett események miatti forgalomtorlódások, útlezárások, a forgalom lassulását előidéző időjárási körülmények). A szolgáltatót nem terheli felelősség a forgalmi okból és a szolgáltató érdekkörén kívül felmerült egyéb előre nem látható okok miatt kialakult, hosszabb menetidőkből eredően bekövetkezett károkért.

(4) A közforgalmú menetrend nem tartalmazza a közlekedési hálózatra kiható különféle rendezvények esetén történő módosításokat.

(5) A közforgalmú menetrend módosításának, és az esetenkénti útvonal módosításának a jogát a szolgáltató fenntartja. Az ilyen jellegű módosításokról az utazóközönséget a szolgáltató elsősorban a weboldalán keresztül tájékoztatja. Szolgáltató a közforgalmú menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról az utazóközönséget a legalább 3 nappal a változás érvénybe lépését megelőzően tájékoztatja. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni. Amennyiben a változás a városi vasút közforgalmú menetrendjét érinti a szolgáltató a változás közzétételét megelőző 5 nappal a közforgalmú menetrendváltozás tényéről a vasúti igazgatási szervet írásban tájékoztatja

6.3 Egyéb utastájékoztatással kapcsolatos információk

(1) A szolgáltató az utazás megkezdésének az időpontjában közzétett **közforgalmú menetrend szerint közlekedtet**i a személyszállítási közszolgáltatást végző járatait.

(2) **A közforgalmú menetrend a szolgáltatás terve**, amely meghatározza a vonal megjelölését és tartalmazza a személyszállítás közszolgáltatás legfontosabb adatait, vonalra és azon belül viszonylatokra lebontva, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat a megállóhelyeket, valamint fel- és leszállópontokat, ahol a járat megáll;
- az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
- a csatlakozási, átszállási lehetőségeket,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállítási közszolgáltatáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat,
- a menetrendi időszak érvényességi kezdetének és végének időpontját.

(3) **Forgalmi akadály, zavar** esetén szolgáltató az utazóközönséget az érintett végállomásokon és a járműveken köteles tájékoztatni.

(4) Ha útközben a járat tovább haladását valamilyen körülmény akadályozza, vagy kimaradását eredményezi – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve –, a szolgáltató köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok tovább szállításáról gondoskodni. Amennyiben a közforgalmú menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a szolgáltató erről az utasokat tájékoztatja.

(5) Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a szolgáltató tájékoztatja az utazni szándékozókat a megváltozott közlekedésről. Ilyen esetben szolgáltató törekszik arra, hogy úgy szervezze meg a járatok közlekedését, hogy alternatív útvonalak igénybevételével az utasok úti céljukat elérhessék. Ezekben az esetekben nem minden

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

esetben biztosítható, hogy a pótláshoz igénybe vett járművek férőhely kapacitása, a járatsűrűség elérje a helyettesített járatok által biztosított minőségi paramétereket, továbbá a közlekedésre ható körülmények miatt a pótló járatok az eredeti útvonaltól eltérhetnek, az eredeti útvonal egy vagy több megállóhelyét kihagyhatják.

(6) A villamosforgalomban előforduló zavaroknál - amennyiben az lehetséges - szolgáltató arra törekszik, hogy az eredeti járműtípussal tartsa fenn a forgalmat, akár csökkentett teljesítménnyel is, illetve párhuzamos villamospótlás esetén is. Szolgáltató a pótlást az akadály felismerése után legkésőbb 15 percen belül kezdi megszervezni. A forgalmi akadályról az utazóközönséget az elektronikus kijelzővel felszerelt megállóhelyeken a szolgáltató tájékoztatni köteles.

(7) Forgalmi zavar esetén az utas kérésére a szolgáltató igazolást ad ki a tizenöt percet meghaladó késésről, az utazás megszakításának okáról és időtartamáról. A **késésigazolást** az utas igényelheti: személyesen, telefonon, postai úton, elektronikus levélben. A késésigazolás igényléséhez az alábbi adatokat szükséges megadni: az utazás pontos időpontja (nap, óra), útvonal, irány, pontos név, lakcím, és postacím vagy e-mail cím.

(8) A kiállított késésigazolás személyesen a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában vehető át, illetve postai úton vagy e-mailben kerül megküldésre az utas részére. Az utas a késésigazolással érintett utazás napjától számítva egy éven belül igényelheti a késésigazolást.

(9) A szolgáltató járatkimaradás esetén is kiadja a késésigazolást, amelyben feltünteti a kimaradt járat vonalának számát és irányát, valamint a járat menetrendi indulási időpontját.

6.4 Jegyértékesítési információk

(1) A jegyértékesítő készülék használata az utas feladata. A jegyértékesítő készülék meghibásodása esetén az értékesítést a helyszínen található másik készülék segítségével kell elvégezni. Az elektronikus jegyértékesítő készülék az értékesítés során kódot nyomtat a jegyre, amely alapján megállapítható az értékesítés helye és pontos időpontja.

A kiválasztott időalapú jegy vagy vonaljegy típusú elektronikus utazási okmány értékesítéséhez, az érvényes időalapú jegy újabb felszálláskor történő kezeléséhez a mobiljegy-alkalmazással az ajtó, illetve bejárat közelében elhelyezett QR kódot kell beolvasni, ezt követően a mobil készüléken egyedi animált ábra jelenik meg. A kihelyezett QR kód hibájakor a beolvasást a helyszínen (jármű esetében, amennyiben azon több kód is elhelyezésre került, másik ajtónál) található további QR kód segítségével kell elvégezni.

(2) A jegyellenőrzésre jogosult személyek a jegyellenőrzéskor próbajegy segítségével győződnek meg a jegyértékesítő készülékek működőképességéről. A tépett, szakadt, hiányos, szennyezett jegyet nem áll módjukban elfogadni. A jegyet egyéb sérülés, manipulálás vagy egy korábbi utazáskor a jegyértékesítő készüléken történő, érvénytelenné, a későbbiekben fel nem használhatóvá teszi.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

7. BÉRLETIGAZOLVÁNYOKRA, JEGYEKRE ÉS BÉRLETSZELVÉNYEKRE VONATKOZÓ RÉSZLETES SZABÁLYOK

7.1. Bérletigazolványok

7.1.1. Általános szabályok

Egy bérletszelvényen a használható igazolványok közül csak egy igazolvány számát lehet feltüntetni. Az utazás idején a bérlettel használt igazolványnak érvényesnek kell lennie, azt az utasnak az utazás teljes tartama alatt magánál kell tartani és jegyellenőrzéskor kérésre fel kell mutatnia.

7.1.2. Bérlettípusok

7.1.2.1. Általános bérletigazolvány

Az általános bérletigazolványok kiállításához 1 db 4 x 4 cm-es hagyományos vagy digitális technikával készült, fekete-fehér vagy színes, világos háttérű, 3 hónapnál nem régebbi igazolványkép, valamint személyi igazolvány és lakcímkártya szükséges. Az igazolványt kiállító bérletpénztáros saját hatáskörében eljárva az igazolványkép elfogadását megtagadhatja, amennyiben azon az utas személyazonossága nem beazonosítható, vagy az nem az utas korának megfelelő. A bérletigazolványok készítéshez egy darab három hónapnál nem régebbi, világos háttérű – más célra még nem használt – 4 x 4 centiméteres, jó minőségű igazolványkép szükséges, mely készülhet nyomtatóval is fotópapírra. A képen más személy(ek) vagy tárgy(ak) nem szerepelhetnek, nem lehetnek **Az általános bérletigazolvány használata nem kötelező jellegű.** Amennyiben az utas nem kíván általános bérletigazolványt készíttetni vagy nem rendelkezik azzal, az általános bérletszelvényt más arcképes igazolvánnyal (személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány) utazásra érvényesen használhatja. Ebben az esetben az arcképes okmány számát, sorszámát kell a bérletszelvényre rávezetni. Ez a lehetőség nem vonatkozik a végleges és ideiglenes nyugdíjas bérletigazolvánnyal rendelkezőkre, kizárólag csak az általános bérletigazolvány helyett fogadható el a jelzett okmányok bármelyike. Az utas tollal köteles olvashatóan ráírni a bérletszelvényre a bérletigazolvány (diákigazolvány, vagy arcképes okmány) sorszámát az azzal történő első utazás megkezdésének időpontja előtt.

7.1.2.2. Nyugdíjas bérletigazolvány (ideiglenes és végleges)

(1) Azon jogosultak részére, akik az öregségi nyugdíj korhatárt elérték, a szolgáltató jegy- és bérletpénztárosai végleges nyugdíjas bérletigazolványt állítanak ki.

(2) A kedvezményes utazásra jogosító igazolvány (ideiglenes és végleges) kiállításához 1 db 4 x 4 cm-es hagyományos vagy digitális technikával készült, fekete-fehér vagy színes, világos háttérű és a jelenlegi életkornak megfelelő, 3 hónapnál nem régebbi igazolványkép, személyi igazolvány, lakcímkártya, az ellátást, nyugdíjat, járadékot megállapító határozat, valamint az „Ellátottak utazási utalványa” szükséges.

(3) Az igazolványt kiállító bérletpénztáros saját hatáskörében eljárva az igazolványkép elfogadását megtagadhatja, amennyiben azon az utas személyazonossága nem beazonosítható, vagy az nem az utas korának megfelelő. A bérletpénztáros szintén saját hatáskörben indokolt esetben a bérletigazolványt bevonhatja, ha az, az Üzletszabályzatban foglaltak feltételeknek nem felel meg.



(4) Azon jogosultak részére, akik az öregségi nyugdíj korhatárt még nem érték el és jogosultságuk időtartama nem tekinthető véglegesnek, a szolgáltató bérletpénztárosa ideiglenes nyugdíjas bérletigazolványt állít ki az érvényesség megjelölésével. Az ideiglenes nyugdíjas igazolvány kiállításához, valamint annak újra érvényesítéséhez a nyugdíjas határozat eredeti példányának és az Ellátottak utazási utalványának bemutatása szükséges. Az újra érvényesítést a jogosultnak kell kérnie. Ennek elmulasztása esetén a bérletigazolvány érvénytelenné válik, és jogtalan használata pótdíjfizetési kötelezettséget von maga után.

(5) A nyugdíjasok és egyéb jogosultak a kedvezményre történő jogosultságukat a nyugdíjat, ellátást, illetve a járadékot folyósító szerv által kiadott határozat, igazolvány vagy igazolás, és az Ellátottak utazási utalványa bemutatásával igazolhatják. Az igazolvány elkészítésekor a személyazonosságot személyi igazolvánnyal kell igazolniuk.

7.1.2.3. Kisgyermekes bérletigazolvány

(1) Kisgyermekes bérletszelvény használatához a szolgáltató a jelen pont (2) bekezdésében meghatározott jogosultak részére kisgyermekes bérletigazolványt állít ki.

(2) Kisgyermekes bérletigazolvány használatára jogosult az a Miskolc Megyei Jogú Város közigazgatási területén lakcímmel rendelkező természetes személy, aki gyermekgondozást segítő ellátásban, vagy gyermeknevelési támogatásban részesül.

(3) A kisgyermekes bérletigazolvány kiadásához szükséges iratok:

- személyazonosság és lakcím megállapítására alkalmas érvényes okmány;
- a jelen pont (2) bekezdésében meghatározott ellátás, vagy támogatás fennállásáról a folyósító szerv által kiállított, eredeti, 30 napnál nem régebbi hatósági bizonyítvány, vagy annak megállapításáról szóló 6 hónapnál nem régebbi hatósági határozat;
- 1 db 4 x 4 cm-es 3 hónapnál nem régebben készült igazolványkép.

(4) A kisgyermekes bérletigazolvány a hatósági bizonyítvány vagy a hatósági határozat kiállításától számított 12 hónapra, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamára érvényesíthető. A 12 hónap leteltét követően az ellátás, és/vagy támogatás folyósítását ismételten igazolni kell, a jelen pont (3) bekezdésében írt módon, és igazolás esetén kisgyermekes bérletigazolvány érvényességi ideje további 12 hónappal meghosszabbítható, de legfeljebb az ellátás, vagy támogatás folyósításának időtartamára, ha az 12 hónapnál rövidebb.

7.2. Jegytípusok:

7.2.1. Vonaljegy

(1) Olyan papír alapú, vagy elektronikus jegytípus, amely egy utazásra, átszállás és útmegszakítás nélkül érvényes. A papír alapú vonaljegy az utazáshoz igénybe venni kívánt járművön található jegykezelő készülékkel, a Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt vonaljegy az utazáshoz igénybe venni kívánt járművön kihelyezett QR kódnak a vonaljegy tartalmazó mobilszközzel történő beolvasásával kell érvényesíteni az utazás megkezdése előtt a felszállással egyidőben.

(2) A Miskolc közigazgatási határát túllépő, Felsőzsolca város területére közlekedő 7-es viszonylatjelzésű autóbusz járatok a vonal teljes hosszán egy vonaljegy érvényesítésével

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

vehetők igénybe.

7.2.2. Gyűjtőjegy

(1) A gyűjtőjegy 10 db vonaljegyet tartalmaz. Az ív szétbontható, a vonaljegyek a borító tőszelvénye nélkül is érvényesek. A gyűjtőjegy nem váltható vissza. A gyűjtőjegyben található papír alapú vonaljegyek darabonkénti árusítása tilos. A gyűjtőjegyben található papír alapú vonaljegyekre egyebekben a papír alapú vonaljegyekre vonatkozó szabályok az irányadók.

7.2.3. 24 órás jegy

(1) A 24 órás jegytípus érvényes az utas által a vásárláskor megadott kezdő időponttól (év, hónap, nap, óra) számított a jegyen szereplő időpontig (év, hónap, nap, óra, perc) Miskolc közigazgatási határán belül.

(2) Ezen jegytípusnak a járművön elhelyezett elektronikus érvényesítő eszközzel történő érvényesítésére nincs szükség.

7.2.4. 72 órás és 7 napos turista jegyek

(1) A 72 órás jegy az utas kérésének megfelelően feltüntetett kezdő időponttól (hónap, nap, óra, perc) számított 72 órán át, a jegyen szereplő időpontig (év, hónap, nap, óra, perc) érvényes Miskolc közigazgatási határán belül.

(2) Ennek a jegytípusnak a járművön elhelyezett elektronikus érvényesítő eszközzel történő érvényesítésére nincs szükség.

(3) A 7 napos turistajegy névre szóló, csak egy személy által használható, át nem ruházható jegy. A jegy tulajdonosának a vásárlás időpontjában meg kell adnia a teljes nevét. A turista jegyet, vagy az azt hordozó mobilkészítőt jegyellenőrzéskor be kell mutatni, vagy kérésre át kell adni, és fényképes, személyazonosításra alkalmas igazolvánnyal (személyigazolvány, jogosítvány, útlevél) igazolni kell a személyazonosságot. A 7 napos turista jegy az utas kérésének megfelelően feltüntetett kezdőnap 0 órájától számított hatodik nap 24. órájáig érvényes.

7.2.5. Hétvégi családi jegy

(1) Kizárólag papír alapon elérhető jegytípus, amely az utas által a vásárláskor megjelölt hétvégén szombat 0 órától vasárnap 24 óráig érvényes és jogosít a szolgáltató közforgalmú menetrend szerinti járatain korlátlan számú utazásra Miskolc város közigazgatási határán belül. Ennek a jegytípusnak külön a járművön található jegykezelő készüléken történő érvényesítésére nincs szükség. A hétvégi családi jegy igénybevételére annak érvényességi ideje alatt egy vagy két felnőtt, legalább egy, de legfeljebb három tizennégy éven aluli gyermekkel együtt jogosult. A 14. éven felüli gyermekek esetében utazáskor az érvényes magyar diákigazolványt, vagy személyi igazolványt is fel kell mutatni.

7.2.6. Kerékpáros napijegy

(1) A kerékpáros napijegy kizárólag elővételben vásárolható meg. A papír alapú kerékpáros napijegy az utas által a vásárláskor megadott kezdő időponttól (év, hónap, nap, óra) számított 24 óra időtartamon keresztül érvényes a szolgáltató villamos vonalainak teljes hosszán a közforgalmú menetrend szerint járó villamos járműveken felhasználva. Ennek a jegytípusnak a járművön elhelyezett elektronikus érvényesítő eszközzel történő érvényesítésére nincs

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

szükség. Nem érvényes a kerékpáros napijegy sem a menetrend szerint közlekedő autóbuszokon, sem a villamospótló járatokban közlekedő autóbuszokon.

(2) Amennyiben az utas nem rendelkezik elővételben váltott kerékpáros napijeggyel, a kerékpár szállításához vonaljegyet kell vásárolnia. Ebben az esetben a megváltott vonaljegyre - mivel az nem kerékpáros napijegy - a 24 órás érvényességi idő nem alkalmazható, az a kerékpár egy alkalommal történő szállítására érvényes és arra egyebekben a vonaljegyre vonatkozó szabályok alkalmazandók.

7.2.7. Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 5 főig

(1) Ezen 24 órás jegy kizárólag papír alapon érhető el, és az utas által a vásárláskor megadott kezdő időponttól (év, hónap, nap, óra) számított 24 órán keresztül érvényes és jogosít a szolgáltató járatain korlátlan számú utazásra, átszállásra Miskolc város közigazgatási határán belül. Ennek a jegytípusnak külön a járművön található jegykezelő készüléken történő érvényesítésére nincs szükség. Ezen jegytípus esetében a vásárló kizárólag magyarországi székhelyű alap-, közép-, vagy felsőfokú oktatási intézmény képviselője, pedagógusa, oktatója lehet.

(2) Ezt a jegytípust legfeljebb 5 fő érvényes diákigazolvánnyal rendelkező általános, középiskolás tanuló vagy felsőoktatási intézmény nappali vagy esti tagozatának hallgatója, vagy 4 fő érvényes diákigazolvánnyal rendelkező általános, középiskolás tanuló vagy felsőoktatási intézmény nappali vagy esti tagozatának hallgatója és legfeljebb 1 kísérője részére lehet váltani. A csoport tagjai ezen jegytípust egy járművön együtt utazva használhatják.

(3) Felsőfokú tanintézmények levelezős hallgatói ezt a jegytípust nem vehetik igénybe.

(4) A tanulóknak rendelkezniük kell érvényes diákigazolvánnyal, beleértve a külföldi diákokat is. A kedvezményes csoportos tanulójegy használatakor a diákoknak bármely államban kibocsátott, érvényes diákigazolványt kell felmutatniuk. Külföldi diáknak minősül az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki olyan alap-, közép-, illetve felsőfokú oktatási intézmény nappali oktatás munkarendje vagy esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanulója, illetve hallgatója, amely az Európai Unió tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban, illetve olyan államban működik, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján a szabad mozgás és tartózkodás joga tekintetében az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez. A szolgáltató a nemzetközi diákigazolványt (ISIC jelzéssel ellátott, International Student Identity Card) az utazási kedvezmény igazolására saját hatáskörbe elfogadja függetlenül a tanuló/hallgató állampolgárságától és képzési intézmény székhelyétől.

7.2.8. Csoportos kombinált tanuló 24 órás jegy 10 főig

(1) Ezen 24 órás jegytípus kizárólag papír alapon érhető el, az utas által a vásárláskor megadott kezdő időponttól (év, hónap, nap, óra) számított 24 órán keresztül érvényes és jogosít a szolgáltató járatain korlátlan számú utazásra, átszállásra Miskolc város közigazgatási határán belül. Ennek a jegytípusnak külön a járművön található jegykezelő készüléken történő érvényesítésére nincs szükség. Ezen jegytípus esetében a vásárló kizárólag magyarországi székhelyű alap-, közép-, vagy felsőfokú oktatási intézmény képviselője, pedagógusa, oktatója lehet.



(2) Ezt a jegytípust legfeljebb 10 fő érvényes diákigazolvánnyal rendelkező általános, középiskolás tanuló vagy felsőoktatási intézmény nappali vagy esti tagozatának hallgatója, vagy 8 fő érvényes diákigazolvánnyal rendelkező általános, középiskolás tanuló vagy felsőoktatási intézmény nappali vagy esti tagozatának hallgatója és legfeljebb 2 kísérője részére lehet váltani. A csoport tagjai ezt a jegytípust egy járművön együtt utazva használhatják.

(3) Felsőfokú tanintézmények levelezős hallgatói ezt a jegytípust nem vehetik igénybe.

(4) A tanulóknak rendelkezniük kell érvényes diákigazolvánnyal, beleértve a külföldi diákokat is. A kedvezményes csoportos tanulójegy használatakor a diákoknak bármely államban kibocsátott, érvényes diákigazolványt kell felmutatniuk. Külföldi diáknak minősül az a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező személy, aki olyan alap-, közép-, illetve felsőfokú oktatási intézmény nappali oktatás munkarendje vagy esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanulója, illetve hallgatója, amely az Európai Unió tagállamában vagy az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes más államban, illetve olyan államban működik, amelynek állampolgára az Európai Közösség és tagállamai, valamint az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban nem részes állam között létrejött nemzetközi szerződés alapján a szabad mozgás és tartózkodás joga tekintetében az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam állampolgárával azonos jogállást élvez. A szolgáltató a nemzetközi diákigazolványt (ISIC jelzéssel ellátott, International Student Identity Card) az utazási kedvezmény igazolására saját hatáskörbe elfogadja függetlenül a tanuló/hallgató állampolgárságától és képzési intézmény székhelyétől.

7.2.9. 50%-os vonaljegy

(1) Az 50%-os vonaljegy kizárólag a Miskolc és Felsőzsolca között közlekedő 7-es viszonylatjelzésű autóbusz vonalon közlekedő járatokon vehető igénybe kizárólag az arra jogosult utazói kör részére. A papír alapú 50%-os vonaljegy kizárólag a járművezetőnél kerül értékesítésre.

Amennyiben az 50%-os vonaljegy 14-25 éves kor közötti személy veszi igénybe, az életkor igazolásához személyi igazolvány vagy egyéb, személyazonosításra alkalmas okmány járművezetőnek történő bemutatása szükséges.

Költségvetési szerv és intézmény foglalkoztatottja, illetve egyházi jogi személyek, civil szervezetek alkalmazottja esetében a kedvezmény igénybevételét tanúsító okmány és személyazonosításra alkalmas okmány járművezetőnek történő együttes bemutatása szükséges.

A papír alapú 50%-os vonaljegy közvetlenül felszálláskor a járművezetőnél lévő jegykezelő készülékkel kell érvényesíteni. A mobiljegy-alkalmazásban megvásárolt 50%-os vonaljegy esetében az érvényesítést szintén a járművezetőnél, a kedvezmény igénybevételét tanúsító okmány és személyazonosításra alkalmas okmány együttes bemutatását követően és a járművezető mellett található QR kódnak a vonaljegy tartalmazó mobil készülékkel történő beolvasásával kell elvégezni.

(2) Ezen jegyedvezmény igénybevételére jogosultak körét az utazási kedvezményekről a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet 1. számú melléklete tartalmazza.

(3) Ezen jegytípusra egyebekben a vonaljegyre vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

7.2.10. 5/30 napijegy

Az 5/30 napijegy egy tőszelvényből és 5 darab 24 órás jegyből áll. Az 5/30 napijegy tetszőleges kezdőnappal váltható, érvényességi ideje 30 nap. A 24 órás jegy a rajta az utas által feltüntetett kezdő időponttól (év, hónap, nap, óra, perc) számított 24 órán át érvényes Miskolc közigazgatási határán belül. Egy szelvényen egyszerre csak egy kezdő dátum és időpont szerepelhet. A 24 órás jegy érvényességét az utazás megkezdése előtt kell feltüntetni a szelvényen. Az 5/30 napijegy szelvényei nem választhatók szét. Az egyes 24 órás jegyeket az 5/30 napijegyen feltüntetett 30 nap alatt lehet felhasználni úgy, hogy az elsőnek felhasznált jegy érvényességének kezdő időpontja nem lehet korábbi, mint az 5/30 napijegy kezdőnapján 00:00 óra, az utolsónak felhasznált jegy kezdő időpontja pedig az 5/30 napijegy lejáratú időpontjánál korábbi kell, hogy legyen. Az utolsó szelvény érvényessége legkésőbb a 30. napon kezdődhet. Egy tömböt egyszerre csak egy személy használhat. Csak a tőszelvényen szereplő érvényesség kezdete előtt váltható vissza.

7.2.11. Idő alapú jegyek: 60 és 90 perces jegyek

- (1) Az időalapú jegy több utazásra is felhasználható valamennyi járaton. Az időalapú jegyet az első felszálláskor érvényesíteni kell, majd az érvényességi időn belül minden további felszálláskor is érvényesíteni szükséges.
- (2) Papír alapú jegy használatakor azt az utazás megkezdése előtt szintén érvényesíteni kell, viszont az azzal történő átszálláskor egyéb érvényesítésre nincs szükség.
- (3) Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt ezen időalapú jegy használatakor az időalapú jegyet az utazás megkezdése előtt, majd ezt követően minden egyes átszállásnál érvényesíteni kell a járművön kihelyezett QR kódnak az időalapú jegyet tartalmazó mobil eszközzel történő beolvasásával.
- (4) A Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt elektronikus jegy felmutatása minden utas saját felelőssége.
- (5) Elektronikus jegy használatakor az időalapú 60 perces 90 perces jegyet az utazás megkezdése előtt, majd ezt követően minden egyes átszállásnál érvényesíteni szükséges. Az ilyen típusú papír alapú jegyeket az utazás megkezdése előtt szintén érvényesíteni kell, viszont az azzal történő átszálláskor egyéb érvényesítésre nincs szükség.
- (6) A fel nem használt 60 és 90 perces jegyek nem válthatóak vissza.

7.3. Bérletszelvénytípusok

7.3.1. Havi, hóközi és éves bérletszelvénytípusok

- (1) Valamennyi havi bérletszelvénytípus az azon feltüntetett időtartamban érvényes.
- (2) A hóközi bérletszelvénytípusok tetszőleges kezdőnappal válthatóak, az adott hónap adott kezdőnapján 0 órától a következő hónap azonos napját megelőző napjának 24. órájáig jogosítanak utazásra (például a hónap 10-én 0 órától a következő hónap 9-én 24 óráig).
- (3) Az éves bérletszelvénytípusok az azon feltüntetett évszámnak megfelelő év január 1-től a következő év január 5. nap 24. óráig érvényesek, megvásárlásukra január és február hónapokban van lehetőség.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(4) Az általános havi, hóközi, és éves bérletszelvénytípusok használata általános bérletigazolványhoz vagy egyéb arcképes okmányhoz kötött, az arckép nélküli bérletszelvények kivételével. A teljes árú bérletszelvénytípusok általános bérletigazolvánnyal vagy más, személyazonosításra alkalmas arcképes igazolvánnyal (személyi igazolvány, útlevél, jogosítvány), a kedvezményt tartalmazó tanuló bérletszelvénytípusok kizárólag arcképes diákigazolvánnyal, nyugdíjas bérletszelvénytípusok kizárólag a szolgáltató által kiadott nyugdíjas (ideiglenes vagy végleges) bérletigazolvánnyal, kisgyermekes bérletszelvénytípus kizárólag kisgyermekes bérletigazolvánnyal együtt használhatóak.

7.3.2. Kombinált, villamos és egyvonalas autóbusz bérletszelvénytípusok

(1) A kombinált bérletszelvénytípusok a szolgáltató valamennyi viszonylatán, korlátlan számú utazásra jogosítanak Miskolc város közigazgatási határán belül.

(2) A villamos bérletszelvénytípusok a szolgáltató valamennyi villamos vonalán korlátlan számú utazásra jogosítanak.

(3) Az egyvonalas autóbusz bérletszelvénytípus csak a bérletszelvényen szereplő viszonylaton vagy viszonylatpáron érvényes. Az egyvonalas autóbusz bérletszelvényre az utas által kiválasztott viszonylat jelzését vagy a viszonylatpárt alkotó viszonylatok jelzéseit a jegy- és bérletpénztáros tünteti fel a vásárláskor, enélkül a bérletszelvény nem adható ki. Azon egyvonalas bérletszelvények, amelyeken a fentiekben felsorolt viszonylatpárok valamelyike kiválasztásra és a szelvényen feltüntetésre került, a megjelölt viszonylatok teljes hosszában biztosítják az utazási lehetőséget. A mindenkor hatályos viszonylatpárok felsorolása a szolgáltató weboldalán található meg. A jegy- és bérletautomatából történő vásárlás esetén az automata az utas által kiválasztott viszonylatszámot automatikusan a szelvényre nyomtatja.

7.3.4. Negyedéves bérlet

A negyedéves bérlet tetszőleges kezdőnappal váltható, érvényességi ideje 100 nap. Érvényes a jelölt kezdőnapon 0 órától (de legkorábban a vásárlás időpontjától) az azt követő 100. napon 24 óráig Miskolc közigazgatási határán belül valamennyi autóbusz- és villamos vonalon. A negyedéves bérlet a megfelelő érvényes arcképes igazolvánnyal vagy jogszabályban meghatározott, személyazonosság igazolására alkalmas okmánnyal együtt ad utazási jogosultságot. Csak természetes személyek vásárolhatják. Nem cserélhető (kivéve sérülés esetén, illetve igazolványszám változása miatt), nem ruházható át, és csak az érvényesség kezdete előtt váltható vissza.

7.3.5. Szemeszterbérlet

Szemeszterbérlet kizárólag tanuló bérlet vásárlására jogosultaknak értékesíthető, minden év szeptember 1-től a következő év február 5-ig, vagy minden év február 1-től július 5-ig érvényes Miskolc közigazgatási határán belül valamennyi autóbusz- és villamos vonalon. Kizárólag érvényes diákigazolvánnyal együtt jogosít utazásra. Nem cserélhető (kivéve sérülés esetén, illetve igazolványszám változása miatt), nem ruházható át, és csak az érvényesség kezdete előtt váltható vissza.

7.3.6. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyeibérlet - teljesárú

A teljesárú Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei általános Vármegyeibérlet a szolgáltató járatain, a vonalak teljes hosszán, az érvényességi idő alatt korlátlan számú utazásra jogosít. Ezen díjtermék megvásárlása, használata, érvényessége és egyéb használathoz kötődő szabályai a MÁV Személyszállítási Zrt. üzletszabályzatában és díjszabásában (jelenlegi

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

elérése: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyszallitasi-uzletszabalyzat>) találhatóak meg.

A megvásárolt bérlet másra át nem ruházható.

7.3.7. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyebérlet – kedvezményes tanuló

A kedvezményes tanuló Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyebérlet a szolgáltató járatain, a vonalak teljes hosszán, az érvényességi idő alatt korlátlan számú utazásra jogosít. Ezen díjtermék megvásárlása, használata, érvényessége és egyéb használathoz kötődő szabályai a MÁV Személyszállítási Zrt. üzletszabályzatában és díjszabásában (jelenlegi elérése: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyszallitasi-uzletszabalyzat>) találhatóak meg.

A megvásárolt bérlet másra át nem ruházható. Megvásárolható érvényes magyar diákigazolványra. Ellenőrzéskor az érvényes diákigazolványt - amelyhez a vásárlás történt - fel kell mutatni, és kérésre az ellenőrzést végző személynek át kell adni.

7.3.8. Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyebérlet – kedvezményes nyugdíjas

A kedvezményes nyugdíjas Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyebérlet a szolgáltató járatain, a vonalak teljes hosszán, az érvényességi idő alatt korlátlan számú utazásra jogosít. Ezen díjtermék megvásárlása, használata, érvényessége és egyéb használathoz kötődő szabályai a MÁV Személyszállítási Zrt. üzletszabályzatában és díjszabásában (jelenlegi elérése: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyszallitasi-uzletszabalyzat>) találhatóak meg.

A megvásárolt bérlet másra át nem ruházható. A díjtermék használatára az „Ellátottak utazási utalványa” dokumentummal rendelkező személyek jogosultak, amelyet ellenőrzéskor fel kell mutatni, és kérésre az ellenőrzést végző személynek át kell adni.

7.3.9. Országbérlet - teljesárú

A teljesárú Országbérlet a szolgáltató járatain, a vonalak teljes hosszán, az érvényességi idő alatt korlátlan számú utazásra jogosít.

Ezen díjtermék megvásárlása, használata, érvényessége és egyéb használathoz kötődő szabályai a MÁV Személyszállítási Zrt. üzletszabályzatában és díjszabásában (jelenlegi elérése: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyszallitasi-uzletszabalyzat>) találhatóak meg.

A megvásárolt bérlet másra át nem ruházható.

7.3.10. Országbérlet – kedvezményes tanuló

A kedvezményes tanuló Országbérlet a szolgáltató járatain, a vonalak teljes hosszán, az érvényességi idő alatt korlátlan számú utazásra jogosít.

Ezen díjtermék megvásárlása, használata, érvényessége és egyéb használathoz kötődő szabályai a MÁV Személyszállítási Zrt. üzletszabályzatában és díjszabásában (jelenlegi elérése: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyszallitasi-uzletszabalyzat>) találhatóak meg.

A megvásárolt bérlet másra át nem ruházható. Megvásárolható érvényes magyar diákigazolványra. Ellenőrzéskor az érvényes diákigazolványt - amelyhez a vásárlás történt - fel kell mutatni, és kérésre az ellenőrzést végző személynek át kell adni.

7.3.11. Országbérlet – kedvezményes nyugdíjas

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

A kedvezményes nyugdíjas Országbérlet a szolgáltató járatain, a vonalak teljes hosszán, az érvényességi idő alatt korlátlan számú utazásra jogosít.

Ezen díjtermék megvásárlása, használata, érvényessége és egyéb használathoz kötődő szabályai a MÁV Személyszállítási Zrt. üzletszabályzatában és díjszabásában (jelenlegi elérése: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/szemelyszallitasi-uzletszabalyzat>) találhatóak meg.

A megvásárolt bérlet másra át nem ruházható. A díjtermék használatára az „Ellátottak utazási utalánya” dokumentummal rendelkező személyek jogosultak, amelyet ellenőrzéskor fel kell mutatni, és kérésre az ellenőrzést végző személynek át kell adni.

7.4. Jegyek és bérletszelvények megvásárlásának lehetőségei

(1) Vonaljegy vásárolható:

- a jegy- és bérletpénztárakban,
- az Ügyfélszolgálati Irodában,
- a kijelölt árusító helyeken,
- a járművezetőnél mindaddig, amíg a jármű megállóhelyen tartózkodik,
- a jegy- és bérletautomatákból,
- egyedi esetekben a jegyellenőrzésre jogosult személyeknél;

Vonaljegy – kizárólag elektronikus formában – Mobiljegy szolgáltatás használatával is megvásárolható.

(2) 24 órás, 72 órás jegy 7 napos turistajegyek és bérletszelvények vásárolhatók a jegy- és bérletpénztárakban, az Ügyfélszolgálati Irodában, és a városszerte kihelyezett jegy- és bérletautomatákból bankkártyával fizetve.

(3) Arckép nélküli havi bérletszelvények az Ügyfélszolgálati Irodában vásárolhatóak meg.

(4) A havi bérletszelvények a tárgyhót megelőző hónap 27. napjától a tárgyhó 26. napjáig vásárolhatóak meg. Tarifaváltáskor a havi bérletet kizárólag a tarifaváltás érvénybe lépésének napjától lehet megvásárolni.

(5) A hóközi bérletszelvények a vásárlástól számított legfeljebb 2 hónap időtartamra előre vásárolhatóak meg, az így megváltott hóközi bérletszelvény kiadása külön szelvényen történik.

(6) Éves bérletszelvények az érvényesség évét megelőző év december 27-től (a bérletszelvény érvényességnek megfelelő áron), továbbá az érvényesség évének január és február hónapjában kerülnek értékesítésre.

(7) Az arcképes éves bérletszelvények a szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban, valamint az Ügyfélszolgálati Irodában, az arckép nélküli éves bérletszelvények csak az Ügyfélszolgálati Irodában vásárolhatóak meg.

(8) Mobiljegy szolgáltatásban történő utazási okmány vásárlásához az ehhez szükséges applikációban történő regisztráció szükséges. Ennek részletes szabályai megtalálhatóak a www.mvkzrt.hu/mobiljegy linken. Mobiljegy szolgáltatás igénybevételehez szükséges alkalmazás a Google Play Store-ból letölthető Android 5.0 vagy annál magasabb verzió számú Androidos mobil eszközre, illetve az App Store-ból iOS 10 vagy annál magasabb verziójú iOS-t futtató mobil eszközre. A Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt utazási okmányok csak az azzal utazó Utas saját személyi okmányához tartozó és az utazás során használt telefonjára

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

telepített mobiljegy applikációban használhatók. A Mobiljegy szolgáltatással megvásárolt utazási okmányok kizárólag akkor érvényesek, ha az az azzal utazó utas nevére szóló okmányhoz tartozik.

(9) A Mobiljegy szolgáltatás használatának során felmerülő problémákkal

- a rendszer technikai vagy üzemeltetés problémái esetében az üzemeltetőhöz - Nemzeti Mobilfizetési Zrt.-hez 6 és 22 óra között a +36 36 889 889 telefonszámon, személyesen a 1027 Budapest, Kapás utca 6-12., "A" épület, földszint vagy írásban (e-mail cím: ugyfelszolgalat@nmzrt.hu) elérhetőségeken lehet fordulni (részletes információ a társaság honlapján: www.nmzrt.hu)
- díjszabással, vagy más egyéb jellegű problémák, felvilágosítás vagy információkérés esetén a szolgáltató ügyfélszolgálatához lehet fordulni.

A Mobiljegy szolgáltatással kapcsolatos részletes információk a <https://mvkzrt.hu/jegyek-es-berletek/mobiljegy> linken érhetők el.

A szolgáltató nem vállal felelősséget, abban az esetben, ha a mobiljegy alkalmazásban megvásárolt elektronikus utazási okmányt akár a Nemzeti Mobilfizetési Zrt.-nek, akár a viszonteladó partnerének (pl.: Simple) felróható ok miatt az utas nem tudja érvényesíteni, nem tudja aktiválni, illetve nem tudja jegyellenőrzéskor felmutatni az animált jegyképet.

A Mobiljegy: olyan szolgáltatás, amelyben elektronikus (digitális) formátumú Jegy, Bérletszelvény vásárolható és bizonyos esetekben érvényesíthető is. Az MVK Zrt. a Mobiljegy szolgáltatásban elérhető Jegy és Bérletszelvények értékesítését a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. és annak viszonteladói útján biztosítja. A Mobiljegy szolgáltatás az erre a célra létrehozott mobilszközre írt, iOS és Android alapú applikációval vehető igénybe. A mobilapplikációk elérhetők a Nemzeti Mobilfizetési Zrt., valamint egyes viszonteladók felhasználói felületein keresztül. A Mobiljegy szolgáltatást igénybe vevőkre a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. ügyfelekre vonatkozó üzletszabályzata az irányadó, amely elérhető a Nemzeti Mobilfizetési Zrt. honlapjának felhasználói felületén, a viszonteladók listájával együtt, az egyes viszonteladók általános szerződési feltételei pedig elérhetők a viszonteladók felhasználói felületein. A Mobiljegy szolgáltatással megvásárolható díjtermékeket a szolgáltató weboldala tartalmazza.

(10) A szolgáltató legtöbb jegy- és bérletszelvény-típusa megvásárolható a jegy- és bérletautomatából is. Az ilyen formában megvásárolható jegy- és bérletszelvény-típusok felsorolása a <https://mvkzrt.hu/automata> linken olvasható. A jegy- és bérletautomatából történő jegy és a bérlet vásárláskor minden alkalommal helyben nyomtatás történik és a fizetés kizárólag bankkártyával lehetséges.

A jegy- és bérletautomatából nyomtatott jegy- és bérletszelvény-típusok önmagukban nyugtának minősülnek. A jegy- és bérletautomata a vásárlásról számlát nem ad. Számlát a vásárlást követő 8 naptári napon belül a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában lehet igényelni.

A jegy- és bérletautomatákkal kapcsolatos hiba, illetve a vásárlásával kapcsolatos panasz bejelentés a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájának elérhetőségén lehetséges, továbbá az automata@mvkzrt.hu e-mail címen.

A jegy- és bérletautomaták használatáról, valamint működési szabályairól a szolgáltató weboldalán érhetők el további információk a www.mvkzrt.hu/automata linken.

(11) A szolgáltató, mint viszonteladó értékesíti a MÁV Személyszállítási Zrt. által kibocsátott Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyeibérletet.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

7.5. Jegyek és bérletszelvények vásárlásához kapcsolódó kiegészítő információk

(1) A mobiljegy-alkalmazásban megvásárolt vonaljegyek a vásárlástól számított hatodik hónapig használhatóak fel utazásra.

(2) Azon jegytípusok, bérletszelvénytípusok, vagy bérletigazolvány típusok esetében, amelyek kizárólag Miskolc közigazgatási határán belül vehetők igénybe, az alábbiakat szükséges figyelembe venni: a 7-es viszonylatjelzésű autóbusz a Búza tér-Felsőzsolca viszonylata esetében a Keleti kapu elnevezésű megállóhely után hagyja el a járat Miskolc közigazgatási határát, míg a Felsőzsolca - Búza tér viszonylat esetében a Hősök tere elnevezésű megállóhely után lép be a járat Miskolc közigazgatási határán belülre.

(3) Előzetesen közölt kérés alapján a vásárlás időpontjában a jegy- és bérletszelvény-vásárlásokról, illetve egyéb értékcsikkvásárlásokról készpénzfizetési számlát állítanak ki a szolgáltató jegy- és bérletpénztárai és ügyfélszolgálati irodája.

(4) Készpénzzel, illetve bankkártyával történő vásárlás esetén a számla a vásárlással egy időben, azonnal kerül kiállításra, kivételt képez ez alól a jegy- és bérletautomatából vásárolt díjtermékek köre, amelyek esetében a vásárlástól számított 8 napon belül kérhető a számla kiállítása. A járművezetőnél, vásárolt vonaljegy esetén számlát a szolgáltatónak nem áll módjában kiállítani. Utólagosan, azaz nem a vásárlással egyidejűleg kért számla kiállítására nincs lehetőség (már a vásárlás napján sem).

(5) Amennyiben az utas a kiállított számlát elvesztette, lehetősége van a hitelesített számlamásolat kikérésére, melyet az Ügyfélszolgálati Irodában kérhet, kezelési költség megfizetése ellenében.

A jegy- és bérletautomata által kinyomtatott utazási okmányt ugyanolyan módon kell kezelni, mint bármelyik másik hagyományos papír alapú utazási okmányt, javasolt tokba tenni, és óvni kell a nedvességtől, gyűrődéstől, összehajtástól. A jegy- és bérletautomatákból megvásárolható utazási okmányok hőpapírra kerülnek kinyomtatásra, ezért ezeket óvni szükséges minden nagyobb hőhatást eredményező behatástól, pl. vasalás, hőlaminálás.

7.6. Jegyek, bérletszelvények pótlásának kizárása

A megvásárolt jegyeket, bérletszelvényeket elvesztésük esetén (ideértve a megsemmisülést, eltulajdonítást, adatvesztést is) a szolgáltató nem pótolja.

7.7. Jegyek, bérletszelvények visszaváltásának lehetőségei

(1) A havi- és hóközi bérletszelvények, a 24 órás-, a 72 órás, a turista- és a hétvégi családi jegyek kizárólag csak érvényességük kezdete előtt teljes áron válthatóak vissza kezelési költség ellenében a szolgáltató jegy- és bérletpénztárainál, és az Ügyfélszolgálati Irodában. A Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmányt, bérletet az utas a vásárláshoz használt applikációban maga tudja visszaváltani az érvényességi időtartam kezdete előtt. Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmány érvényességi időtartamának kezdetét követő visszaváltásának kizárólag méltányosságból van helye, kezelési költség megfizetése mellett és ügyintézése kizárólag az Ügyfélszolgálati Irodában lehetséges.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(2) A Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt díjtermékek esetében kizárólag a bérletszelvények válthatók vissza érvényességük megkezdése előtt, a vonaljegyek és egyéb jegytípusok nem.

(3) Sérült vagy rontott havi- és hóközi, valamint a Miskolc Pass Classic kártyával vásárolt bérletszelvények cseréje teljes érvényességi idejük alatt csak ugyanolyan típusú és érvényességi idejű bérletszelvényre lehetséges, kezelési díj megfizetése ellenében. Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmány esetében nincs lehetőség rontott utazási okmány cseréjére, Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmány sérülését semmilyen esetben sem tudja figyelembe venni a szolgáltató.

(4) A Miskolc Pass Classic kártyával vásárolt sérült vagy rontott bérletszelvények cseréjét csak az a személy kérheti, akinek a nevére a Miskolc Pass Classic kártya szól.

(5) Papír alapú bérletszelvények értékkülönbözettel (kisebb értékről nagyobb értékre) történő cseréjére az Ügyfélszolgálati Irodában, valamint a jegy és bérletpénztárakban van lehetőség. Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmány esetében nincs lehetőség értékkülönbözetes cserére.

(6) A visszaváltás, vagy csere lebonyolítását kérő személynek a személyazonosságát érvényes arcképes személyazonosító igazolvánnyal (személyi igazolvány, vezetői engedély, útlevél) kell igazolnia figyelemmel arra, hogy ebben az esetben pénz, érték kifizetése történik. Tanulók, hallgatók személyazonosságukat érvényes diákigazolvánnyal is igazolhatják.

(7) Az éves bérletszelvény típusok, valamint a Miskolc Pass Classic kártyával vásárolt bérletszelvény – típusától függetlenül – nem válthatók vissza.

(8) Bérletszelvény visszaváltását az a magánszemély, aki a vásárláskor számla kiállítását kérte, csak a kiállított számla egyidejű leadásával kérheti.

(9) A számlára kiadott bérletek cseréje az Ügyfélszolgálati Irodában, és a jegy- és bérletpénztárakban történhet.

(10) A vonaljegy, gyűjtőjegy, a 60 perces és 90 perces jegy megvásárlásukat követően nem válthatóak vissza. Tarifaváltás miatt érvényét veszített papír alapú elővételi vonaljegy, 60 perces jegy, 90 perces jegy valamint a hiánytalan, azaz a 10 db azonos sorszámú vonaljegy tartalmazó gyűjtőjegy értékkülönbözetes cseréjére a szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban és az Ügyfélszolgálati Irodában van lehetőség, a tarifaváltás hatálybalépésétől számított 12 hónapon belül. Az értékkülönbözetes csere kizárólag a csere időpontjában érvényes tarifát megelőző tarifával értékesített papír alapú jegyekre vonatkozik és csak tarifaváltás esetén lehetséges. Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmány esetében nincs lehetőség értékkülönbözetes cserére.

(11) Tanuló, nyugdíjas, negyedéves, szemeszter, valamint Miskolc Pass Classic kártyával vásárolt bérletszelvények esetében kizárólag természetes személy részére állít ki a szolgáltató számlát. Így a kedvezményes, tanuló és nyugdíjas, valamint egyéb jogcímen kedvezménnyel vásárolható bérletszelvény típusok vásárlásakor egyszerűsített számla csak magánszemély nevére és címére állítható ki, tekintettel arra, hogy a kedvezményre való jogosultságot kizárólag magánszemély szerezheti meg és gyakorolhatja. Ezen tilalom alól kivételt jelentenek a nevelési-oktatási vagy gyermekvédelmi szakellátási feladatot ellátó intézménnyel (a továbbiakban együtt: intézmény) jogviszonyban álló gyermek, tanuló részére az állami intézményfenntartó központ által fenntartott nevelési oktatási intézmények esetében a központ, egyéb esetben az intézmény, vagy annak fenntartója által történő vásárlások.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(12) Az 5/30 napijegy cseréjénél feltétel, hogy egyértelműen beazonosítható legyen, hogy az egyes 24 órás szelvények közül mennyit használtak már fel és mennyit nem. A csere során kiadásra kerülő 5/30 napijegyen a már felhasznált jegyszelvényeket tollal a leadott jeggyel azonos módon kell "X" jelet tenni. A már felhasznált jegyszelvényeket a cserét végző jegy- és bérletpénztáros a leadott jegyen szereplő érvényességi idővel megegyező megjelöléssel adja ki.

(13) A fentiekben felsorolt értékcikkek visszaváltásakor és cseréjekor a visszaváltás és a csere helyszínén minden esetben visszáru bizonylat kerül kiállításra. A visszáru bizonylatnak tartalmaznia kell:

- a kifizetés keltét,
- az eredeti bizonylat keltét, típusát, számát,
- a vevő nevét, lakcímét,
- az érték cikk sorsszámát, eredeti árát, érvényességi idejét,
- a kifizetendő összeget számmal írva,
- a visszáru okát (csere vagy visszaváltás),
- a szolgáltató képviselőjében eljáró és a pénzt átvevő személy aláírását.

(14) A díjtermékek érvényesség előtti 100%-os visszaváltásának alkalmával - amennyiben azok magánszemély nevére szóló készpénzfizetési számlával lettek megvásárolva - minden esetben meg kell állapítani, hogy a pénzfelvevő személy jogosult-e a pénz felvételére. Ha a pénz felvételére nem az a személy jelenik meg személyesen, akinek a nevére a készpénzfizetési számla kiállításra került, más személy részére az összeg csak szabályszerű, a készpénzfizetési számlán szereplő személytől származó közokiratba, vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglalt meghatalmazás ellenében fizethető ki.

(15) A cégek és intézmények által dolgozók részére számlára megvásárolt bérletszelvények 100 %-os visszaváltását csak a bérletszelvények érvényességének kezdetét megelőzően kizárólag a közület kérheti írásban, amelynek ügyintézése kizárólag az Ügyfélszolgálati Irodában történik az eredeti számla bevonásával.

(16) A szolgáltató kizárólag a Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyeibérletet értékesíti, mint viszonteladó. A Borsod-Abaúj-Zemplén Vármegyei Vármegyeibérlet visszatérítését csak akkor lehet a szolgáltatótól kérni, amennyiben a szolgáltató értékesítette azt és kizárólag az érvénytartamuk kezdete előtt 20 %-os kezelési költség felszámítása mellett.

7.8. Papír alapú vonaljegyek felhasználásával kapcsolatos kiegészítő információk

(1) Amennyiben a közforgalmú menetrend szerint a 2V vonalszámjelzésű villamosvonalon járatok nem közlekednek - a villamos bérletszelvény-típusokkal, vagy az 1V és 1AV vonalszámjelzésű villamosvonalon közlekedő villamos járműről történő átszállás esetén a villamos járművön érvényesített papír alapú vonaljegy másik végének az autóbusz járművön történő érvényesítésével -, az Újgyőri főtér végállomáson áthaladó vagy az onnan induló bármely olyan vonalszámjelzésű autóbusz járatok is igénybe vehetők a Vasgyár megállóhelyig történő utazásra, amelyek ezen megállóhelyet érintik.

Ellenkező irányban (Vasgyár megállóhely - Újgyőri főtér végállomás) történő utazásnál 1V vagy 1AV vonalszámjelzésű villamosra történő átszállás esetén ugyanilyen módon érvényesíthető a vonaljegy, azaz az autóbusz járművön érvényesített vonaljegy másik végét

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

*A megbízható útitárs***MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.**

az 1V vagy 1AV vonalszámjelzésű villamosvonalon közlekedő járműre történő átszállást követően érvényesíteni kell.

(2) Azokban az esetekben, amikor az utas önhibáján kívüli kényszerül másik járműre szállni (műszaki meghibásodása, villamos pótlás, stb.) a már egyszer érvényesített vonaljegyét újból érvényesítenie kell a pótláshoz használt járművön, mégpedig a vonaljegy másik végének érvényesítésével.

A mobiljegy alkalmazásban megvásárolt jegyekre ezen rendelkezések nem alkalmazhatóak, értelmezhetőek.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

8. UTAZÁSI KEDVEZMÉNYEK

(1) Az általános utazási kedvezményeket és az arra jogosultak körét az utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet tartalmazza és határozza meg, így amennyiben a következőkben írtaktól az utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet előírásai eltérnek, annak az előírásait kell figyelembe venni. Amennyiben utazási kedvezmények nyújtását más jogszabály vagy a Közzolgáltatási Szerződés írja elő, az utazási kedvezmények igénybevételére a jogszabályban, illetve a Közzolgáltatási Szerződésben foglaltakat is tekintetbe kell venni.

8.1. Díjmentes utazásra jogosultak

(1) Díjmentes utazásra jogosultak az alábbi személyek:

- gyermek a 14. életévének betöltéséig;
- 65 évnél idősebb személy;
- Vak személy;
- Hallássérült személy;
- A magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a fogyatékkal élő személy;
- Magasabb családi pótlékban részesülő gyermek, valamint a fogyatékkal élő személy 1 fő kísérője;
- Hadirokkant, hadiözvegy;
- Hadirokkant kísérője;
- Legalább 75 %-os rokkant, hadirokkant családtagja.

(2) A jogosultság igazolására az utazási kedvezményre jogosító igazolvány vagy okmány, valamint a személyazonosításra alkalmas igazolvány együttesen szolgál.



8.2 Tanuló bérletszelvénytípus váltására jogosultak

(1) Tanuló bérletszelvénytípus váltására jogosultak az alábbi személyek:

- nappali és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, középiskola, szakiskola végéig bármely viszonylatú utazásra;
- nappali és esti tagozatos felsőoktatásban tanuló (hallgató) bármely viszonylatban;
- a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, hallgató;
- nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló középiskola végéig iskola-lakhely közötti utazásra;
- nappali és esti képzés munkarendje szerint felsőoktatásban tanulmányokat folytató hallgató intézmény-lakhely közötti utazásra.

(2) A jogosultság igazolása érvényes magyar diákigazolvánnyal történik. A szolgáltató a nemzetközi diákigazolványt (ISIC jelzéssel ellátott, International Student Identity Card) az utazási kedvezmény igazolására elfogadja.

8.3 Nyugdíjas bérletszelvénytípus váltására jogosultak

(1) Az alábbi ellátásokban részesülő személyek jogosultak nyugdíjas utazási kedvezményekre:

- társadalombiztosítási saját jogú öregségi nyugdíj;
- a Magyar Alkotóművészeti Közalapítvány által folyósított ellátásokról szóló kormányrendelet alapján folyósított öregségi, rokkantsági nyugdíjsegély (nyugdíj);
- Magyarországon nyilvántartásba vett egyház egyházi, felekezeti nyugdíja;
- növelt összegű öregségi járadék;
- munkaképtelenségi járadék;
- a szociális biztonsági rendszerek koordinálásáról és annak végrehajtásáról szóló uniós rendeletek, illetve az EGT-állam jogszabályai alkalmazásával folyósított saját jogú öregségi nyugdíj;
- özvegyi nyugdíj;
- árvaellátás;
- szülői nyugdíj;
- baleseti hozzátartozói nyugellátások (baleset kapcsán megállapított özvegyi nyugdíj, árvaellátás, szülői nyugdíj);
- özvegyi járadék;
- előrehozott öregségi nyugdíj, csökkentett összegű előrehozott öregségi nyugdíj, korkedvezményes nyugdíj, bányásznyugdíj, korengedményes nyugdíj, az egyes művészeti tevékenységeket folytatók öregségi nyugdíjra jogosultságáról szóló 5/1992. (I. 13.) Korm. rendelet alapján megállapított öregségi nyugdíj, a polgármesteri tisztség ellátásának egyes kérdéseiről és az önkormányzati képviselők tiszteletdíjáról szóló 1994. évi LXIV. törvény 2012. január 1-jét megelőzően hatályos rendelkezései alapján megállapított öregségi nyugdíj, az Európai Parlament magyarországi képviselőinek jogállásáról szóló 2004. évi LVII. törvény 2012. január 1-jét megelőzően hatályos rendelkezései alapján megállapított öregségi nyugdíj, az országgyűlési képviselők javadalmazásáról szóló 1990. évi LVI. törvény 2012. január 1-jét megelőzően hatályos rendelkezései alapján megállapított öregségi nyugdíj, szolgálati nyugdíj. Az jogosult ezek alapján nyugdíjas utazási kedvezményre, aki 2011. december 31-én a felsorolt ellátások valamelyikében részesült és 2011. december 31-ig betöltötte az 57. életévét;
- rokkantsági járadék;



- nemzeti gondozási díj;
- nemzeti helytállási pótlék;
- külföldről hazatelepült magyar állampolgár számára külföldről folyósított nyugellátás;
- egyházi személy nyugdíjsegélye;
- a járási hivatal által megállapított aktív korúak ellátására (vagy rendelkezésre állási támogatásra vagy rendszeres szociális segélyre) jogosult. Ezen kedvezményre jogosító új vagy már meglevő ideiglenes nyugdíjas bérletigazolványt a szolgáltató a járási hivatal által kiadott hatósági bizonyítvány alapján állítja ki, vagy érvényesíti. Az ilyen jogcímen kiállított igazolványok érvényességi idejét az szolgáltató saját hatáskörben állapítja meg;
- gyám és gyámolt személy, valamint gondnok és gondnokolt személy.

8.4 Kisgyermekes bérletszelvénytípus igénybevételére jogosultak

(1) Kisgyermekes bérletszelvény igénybevételére jogosult az a természetes személy, aki Miskolc Megyei jogú Város közigazgatási területén rendelkezik lakcímmel és gyermekgondozást segítő ellátásban, vagy gyermeknevelési támogatásban részesül.

(2) A kisgyermekes bérletszelvénytípus kizárólag az arcképes kisgyermekes bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

8.5 A Miskolc és Felsőzsolca között közlekedő 7-es viszonylatjelzésű autóbusz vonalon igénybe vehető kedvezmények

(1) Az utazási kedvezmény igénybevételét tanúsító okmány bemutatása a járművezető részére az utazási kedvezmény elbírálása, ellenőrzése érdekében minden esetben szükséges, ezért fel kell mutatni, illetve kérésre át kell adni. Az utast nem mentesíti a pótdíj megfizetése alól, ha az utazás során megállapítást nyer, hogy az utas a járművezetőnek olyan információt adott meg, amely az igénybe vett utazási kedvezményt megalapozó körülménnyel nem egyezik meg, vagy olyan okmányt mutatott be, vagy adott át, amely az igénybe vett utazási kedvezmény alapjául szolgáló körülmény fennállását nem tanúsítja.

8.5.1. Díjtalan utazásra jogosultak köre

- gyermek a 14. életévének betöltéséig;
- 65 évnél idősebb személy;
- ellátottak utazási utalványával rendelkezők;
- fogyatékkal élő személy és kísérője;
- sajátos nevelési igényű gyermek és legfeljebb 2 kísérője;
- menekült, oltalmazott és menedékes;
- szociális intézménybe bejáró vagy bentlakó gondozott és legfeljebb 2 kísérője;
- szociális intézményben bentlakó gondozott látogatója lakóhelye (tartózkodási helye) és az intézmény székhelye (telephelye) között;
- hallássérült személy;
- látásérült személy;
- a magasabb összegű családi pótlékra jogosult vagy jogosító gyermek és fogyatékosági támogatásban részesülő személy;
- a magasabb összegű családi pótlékra jogosult vagy jogosító gyermek, fogyatékosági támogatásban részesülő személy, a vak személy és a hallássérült személy 1 fő kísérője;

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

- hadirokkant és kísérője, hadiözveggy;
- legalább 75%-os rokkant hadirokkant családtagja;
- magyar igazolvánnyal rendelkező személyek évente 12 alkalommal;
- 3 vagy több saját gyermekkel együtt utazó felnőtt (nagycsalád).

Csoportot kísérők díjmentessége:

- a legalább 6 főből álló óvodás csoport tagja és minden megkezdett 10 fő gyermekenként 3 fő kísérő
- a 10 éven aluli gyermekek – legalább 6 gyermekből álló – csoportja együttes utazása esetén minden megkezdett 10 gyermekenként 2 fő kísérő,
- a nappali oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő diákok csoportos utazása esetén minden megkezdett 10 diákonként 1 fő kísérő,
- a gyermekotthonban nevelt gyermekek legalább 3 fő csoportja és az őket kísérő 2 nevelő, 10-nél több gyermek együttes utazása esetén minden megkezdett 10 gyermekenként további 2 fő.

8.5.2. 90%-os bérletkedvezmény

90%-os bérletkedvezményt vehetnek igénybe:

- A nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, hallgató, valamint szakmai oktatásban tanulói- vagy felnőttképzési jogviszonyban álló személy (magyar diákigazolvánnyal);
- az ellátottak utazási utalványával rendelkezők.

8.5.3. 50%-os vonaljegykedvezmény

50%-os vonaljegy kedvezményt vehet igénybe:

- a 14 és 25 év közötti fiatal
- költségvetési szerv és intézmény foglalkoztatottja
- egyházi jogi személyek, társadalmi szervezetek, alapítványok dolgozója

8.5.4 Miskolc Pass Classic kártya felhasználása

(1) Szolgáltató az általa nyújtott közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás kedvezményes menetdíjon történő igénybevételét teszi lehetővé a Miskolc Pass Classic kártya bemutatójának az alábbi feltételek szerint.

(2) Miskolc Pass Classic kártyakedvezmény kizárólag papír alapú utazási okmány vásárlása esetén vehető igénybe.

(3) Miskolc Pass Classic kártyával az állandó miskolci lakcímmel rendelkező személyek 15%-os kedvezményt vehetnek igénybe a díjszabásban megjelölt bérletek lakossági árából.

(4) A Miskolc Pass Classic kártya a szolgáltató jegy- és bérletpénztáraiban, továbbá a kártyakibocsátónál igényelhetők, illetve vásárolhatók meg a Miskolc Pass Classic kártya Általános Szerződési Feltételeiben leírtak szerint, a részletes igénybevételi feltételek a kártyakibocsátó weboldalán találhatók meg.

(5) A Miskolc Pass Classic kártyával kapcsolatos reklamációkkal a kártyarendszer üzemeltetőjét a kártya Általános Szerződési Feltételeiben megadott elérhetőségeken kell megkeresni. Szolgáltató a kártyákkal kapcsolatos problémákért nem vállal felelősséget.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(6) A kedvezményes bérletszelvény vásárlásához szükséges az érvényes Miskolc Pass Classic kártya bemutatása. A megvásárolt bérletszelvényre vagy a jegy- és bérletpénztáros kötelessége rávezetni az arcképes bérletigazolvány, vagy egyéb arcképes igazolvány/diákigazolvány számát, vagy jegy- és bérletautomatán keresztül vásárlás esetén a kártyatulajdonos nevét nyomtatja a készülék a bérletszelvényre. Mivel a bérletszelvény vásárlásakor nem szükséges, hogy az arcképes utazási okmány/diákigazolvány az utasnál legyen, így ebben az esetben a szelvényre a jegy- és bérletpénztáros/ügyfélszolgálati munkatárs a kártyatulajdonos nevét vezeti fel rá.

(7) A Miskolc Pass Classic kártyával a kedvezményt csak Miskolc közigazgatási határán belül lehet igénybe venni.

(8) A Miskolc Pass Classic kártyával vásárolt bérletszelvények esetében a Miskolc Pass Classic kártya száma nem kerül a bérletszelvényen feltüntetésre, valamint utazáskor nem szükséges annak felmutatása. A kedvezményre történő jogosultság elbírálása a szolgáltató jegy- és bérletpénztárosainak saját hatáskörében történik.

(9) A jegyellenőrzés során elegendő az arcképes igazolvány és az értékszelvényen szereplő név vagy számsor egyezőségének vizsgálata.

8.5.5. 24, 48, 72 és 120 órás típusú Miskolc Pass kártya kedvezmény

(1) A szolgáltató az általa nyújtott közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás igénybevételét teszi lehetővé a 24, 48, 72 és 120 órás típusú Miskolc Pass kártya bemutatójának az alábbiak szerint.

- a 24 órás Miskolc Pass kártya 24 órás időtartamban teszi lehetővé a szolgáltató által nyújtott közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás igénybevételét;
- a 48 órás Miskolc Pass kártya 48 órás időtartamban teszi lehetővé a szolgáltató által nyújtott közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás igénybevételét;
- a 72 órás Miskolc Pass kártya 72 órás időtartamban teszi lehetővé a szolgáltató által nyújtott közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás igénybevételét;
- a 120 órás Miskolc Pass kártya 120 órás időtartamban teszi lehetővé a szolgáltató által nyújtott közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás igénybevételét;

(2) A Miskolc Pass kártya érvényességének a kezdete: A Miskolc Pass kártya érvényessége az aktiválás időpontjától kezdődik. Az aktiválás kapcsán aktuális információkat talál a Miskolc Pass kártya kibocsátójának a weboldalán. A Miskolc Pass kártya aktiválása az utas feladata és kötelezettsége.

(3) Elveszett, megrongálódott, megsemmisült Miskolc Pass kártya pótlására nincs lehetőség.

(4) A Miskolc Pass kártyával kapcsolatos reklamációkkal a kártyarendszer üzemeltetőjét, a Miskolc Pass kártya Általános Szerződési Feltételeiben megadott elérhetőségeken kell megkeresni. Szolgáltató a kártyákkal kapcsolatos problémákért nem vállal felelősséget.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(5) A 24, 48, 72 és 120 órás típusú Miskolc Pass kártyák az érvényességi idejük alatt napijegyként funkcionálnak és korlátlan számú utazásra jogosítanak Miskolc város közigazgatási határán belül a szolgáltató közforgalmú menetrend szerint közlekedő járatain.

(6) A Miskolc Pass kártyát minden 18. életévét betöltött magyar és nem magyar állampolgár használhatja. Érvénytelen, vagy lejárt Miskolc Pass kártya a kedvezmény igénybevételére nem jogosít. A 24, 48, 72 és 120 órás típusú Miskolc Pass kártya megvásárlásához személyazonosításra alkalmas okmány szükséges. A Miskolc Pass kártya típusától függő kedvezményeket a kártyabirtokos közvetlenül saját maga veheti igénybe, és ezen személy a Miskolc Pass kártyáját a kedvezmény igénybe vételekor, valamint ellenőrzés céljából a jegyellenőrzésre jogosult személy részére köteles felmutatni, illetve annak kérésére átadni.

(7) A szolgáltató a Miskolc Pass kártya érvényességét jegyellenőrzései során ellenőrzi. A jegyellenőrzésre jogosult személyek jogosultak bevonni - a Miskolc Pass kártyát bemutatótól elvenni - az érvénytelen, valamint az olyan Miskolc Pass kártyát, amely esetében feltételezhető, hogy a Miskolc Pass kártyán a feltüntetett érvényességi időt bármilyen módon megváltoztatták. A szolgáltató által nyújtott közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás - bármilyen okból - érvénytelen Miskolc Pass kártyával történő igénybevétele pótdíjfizetési kötelezettséget von maga után.

8.5.6. Felsőzsolcai kedvezményt tartalmazó tanuló arcképes kombinált havi, hóközi bérletszelvény

(1) Aki a 7/2 kedvezményes havi- vagy hóközi 90%-os kedvezményt tartalmazó bérletszelvény (a továbbiakban: „felsőzsolcai bérlet”) megvásárlását követően azonnal Miskolc területére érvényes helyi tanuló havi- vagy hóközi kombinált bérletszelvényt (a továbbiakban: „miskolci tanuló bérlet”) is vásárol, akkor a miskolci tanuló bérletet kedvezményes áron tudja megvásárolni. A kedvezmény más bérletszelvénytípusra nem vehető igénybe.

(2) A kedvezmény igénybevételének időtartamáról a szolgáltató a honlapján közleményt tesz közzé.



9. ELLENŐRZÉS, PÓTDÍJ

9.1. Jegyellenőrzésre jogosult személyek jegyellenőrzése

(1) Szolgáltató jogosult a menetdíj megfizetését és az Üzletszabályzat betartását a jegyellenőrzésre jogosult személyek útján ellenőrizni.

(2) Az utas köteles

- papír alapú utazási okmányát,
- Mobiljegy szolgáltatásban megvásárolt utazási okmány esetén az azt hordozó mobil eszközt – megjelenítve rajta az utazási okmányt –,
- a 24, 48, 72 és 120 órás Miskolc Pass kártyát, továbbá
- egyéb utazásra jogosító, vagy kedvezményt alátámasztó okmányát

jegyellenőrzés céljából az utazás megkezdésének időpontja előtt a megállóhelyen, a járműre történő felszálláskor, az utazás teljes tartama alatt, illetve a járműről történő leszálláskor a jegyellenőrzésre jogosult személyek erre irányuló felhívására felmutatni, illetve kérésére át kell adni.

(3) A jegyellenőrzésre jogosult személyek jogosultak a papír alapú utazási okmány és az utazási okmánynak nem minősülő bérletigazolvány bevonására, ha

- az arcképet kicserélték vagy megmásították;
- az arcképről a tulajdonosa nem ismerhető fel;
- az utazási okmány oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét vagy használatának jogosságát megállapítani nem lehet;
- az utazási okmányra írt szám a bérletigazolvány (diákigazolvány), vagy a személyazonosításra szolgáló igazolvány számával nem egyezik meg vagy hiányzik;
- az ideiglenes nyugdíjas bérletigazolvány, vagy a kisgyermekes bérletigazolvány az ellenőrzés időpontjában már nem érvényes;
- ha az utazási okmánnyal nem a tulajdonosa utazik;
- egyéb jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés történik;
- 2012. július 1-jét követően, amennyiben a végleges, illetve ideiglenes arcképes nyugdíjas bérletigazolvány cseréje új típusú bérletigazolványra nem történt meg;

(4) A jegyellenőrzésre jogosult személyek jogosultak az utazáshoz igénybe vett hatósági igazolvány bevonására, ha annak jogosulatlan használata vagy azzal egyéb visszaélés történik.

(5) A szolgáltató jegyellenőrzésre jogosult dolgozói jogosultak a papír alapú jegytípusok bevonására is a következő esetekben:

- érvényesítetlen vonaljegy, vagy 60 perces vagy 90 perces jegy;
- többször érvényesített vonaljegy;
- más járművön érvényesített vonaljegy;
- utólag érvényesített vonaljegy, vagy 60 perces vagy 90 perces jegy;
- érvénytelen (pl. lejárt érvényességű) jegy;
- az utas hibájából nem megfelelő állapotú jegy;
- más nevére szóló jegy;

(6) A szolgáltató járművein hatósági igazolvánnyal történő szabálytalan utazás esetén a szolgáltató rendőrségi eljárást kezdeményezhet.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(7) Az eljáró jegyellenőrzésre jogosult személyeknek lehetőségük segítséget kérni igazoltatás, adategyeztetés céljából. Bűncselekmény gyanúja, vagy hamis adatközlés esetén a jegyellenőrzésre jogosult személy a további intézkedést átadja a rendőrnek.

(8) Az utasoknak a szolgáltató által nyújtott közforgalmú menetrend szerinti, személyszállítási közszolgáltatást igénybe vevő utasok jogszerű utazási jogosultságának megállapítására irányuló a járművön, továbbá a járműnek a megállóhelyen történő visszatartással megvalósuló ellenőrzési eljárását tudomásul kell venniük feltéve, hogy az az utazási időt számottevően nem befolyásolja, illetve az ellenőrzésen már átesett, de a leszállásban akadályozott utasoknak jelentős érdeksérelmet nem okoz.

(9) Amennyiben az utazási okmány, az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni fényképes személyazonosító igazolvánnyal (pl. személyigazolvánnyal, útlevelemmel, jogosítvánnyal, diákigazolvánnyal).

(10) A jegyellenőrzésre jogosult személy az utazás tartama alatt - beleértve a megállóhelyen tartózkodást, a járatra történő fel- és leszállást is - bármikor jogosult a közforgalmú menetrend szerinti járatokon az utasok utazási jogosultságát, az utazási okmány érvényességét, a használatára való jogosultságot, valamint az utazási kedvezmények igénybevételének jogszerűségét ellenőrizni. A jegyellenőrzésre jogosult személy az intézkedése során sem mérlegelést, sem méltányosságot nem alkalmazhat, minden szabálytalanul utazóval szemben köteles jelen Üzletszabályzatban írtak szerint intézkedni.

(11) A jegyellenőrzésre jogosult személy pótdíjazás esetén szóbeli tájékoztatást nyújt az utas részére, a bérletszelvény, egyéb igazolvány vagy utazási okmány bemutatási lehetőségeiről, a pótdíjtételekről, és az egyéb pótdíjjal összefüggő információkról.

(12) A jegyellenőrzésre jogosult személy e minőségére utaló jelzést - fényképes kitűzött és karszalagot - visel, valamint írásbeli megbízással rendelkezik. A jegyellenőrzésre jogosult személy nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, valamint a jegyellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.

(13) A jegyellenőrzésre jogosult személy jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani a jármű személyzetének a jármű utas ajtóinak kinyitását, illetve a jármű továbbhaladását a végállomásokon és a megállóhelyeken.

(14) Az Üzletszabályzatot megszegő utast a jegyellenőrzésre jogosult személy köteles felkérni személyes adatainak hiteles közlésére, egyben tájékoztatja arról, hogy amennyiben adatait visszatartja, abban az esetben jogosult az utazásból kizárni és rendőrhatalósági intézkedést kérni.

(15) Amennyiben az Üzletszabályzatot megszegő utas a jegyellenőrzésre jogosult személy intézkedésének jogosságát vitatja és őt kötelező munkaköri feladatának ellátásában gátolja, a jegyellenőrzésre jogosult személy jogosult rendőrhatalósági intézkedést kérni az utassal szemben. A hatósági intézkedésig a jegyellenőrzésre jogosult személy jogosult az utast az utazásból kizárni.

(16) A jegyellenőrzésre jogosult személyek a tevékenységük végzése során közfeladatot ellátó személynek minősülnek.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(17) Az utas részéről a pótdíjfizetési kötelezvény aláírásának megtagadása, vagy a pótdíjfizetés át nem vétele nem mentesíti a pótdíjazás következményei alól.

9.2. Pótdíjak

- (1) 12.000,- Ft, azaz tizenkétezer forint pótdíjat köteles fizetni a helyszínen az az utas, aki:
- utazási okmány nélkül, vagy érvénytelen utazási okmánnyal utazik, illetve valamilyen utazási kedvezményt jogtalanul vesz igénybe;
 - érvénytelen vagy hatályát veszített 24, 48, 72, 120 órás Miskolc Pass kártyával utazik;
 - elektronikus utazási okmányát neki felróható okból kifolyólag az ellenőrzés során felmutatni nem tudja;
 - a tilalmazottként meghatározott magatartások valamelyikét elköveti és/vagy olyan utazási okmánnyal utazik, amely láthatóan vagy vélhetően hamisított, fizikai, kémiai, illetve elektronikus úton manipulált.

(2) Amennyiben a jegyellenőrzésre jogosult személy észleli az Üzletszabályzat megszegését, tájékoztatja az utast a szabálytalan utazása vagy magatartása tényéről, és az ebből eredő pótdíjfizetési kötelezettségének fennállásáról.

(3) Ha az utas jelen pont (1) bekezdése alapján köteles pótdíjat fizetni a jegyellenőrzésre jogosult személy felajánlja az utasnak a pótdíj helyszínen történő megfizetésének lehetőségét. Amennyiben az utas a pótdíj a helyszínen megfizeti az utazását ez esetben is kizárólag akkor folytathatja, ha

- (pl.: a járművezetőtől, vagy a mobiljegy alkalmazásban) vonaljegyvet vásárol és érvényesíti azt, vagy
- a már nála meglévő és még nem érvényesített másik vonaljegyvet érvényesíti.

Amennyiben az utas nem kíván, vagy nem tud élni a pótdíj helyszíni megfizetésének lehetőségével, abban az esetben lehetősége van azt a szolgáltató Üzletszabályzatának rendelkezései alapján más módon és időpontban megfizetni, azonban utazását kizárólag vonaljegy érvényesítésével van lehetősége tovább folytatni. Amennyiben erre nem kerül sor, az utas az utazásból kizárásra kerül.

(4) A pótdíj helyszínen történő ki nem fizetése nem érinti az utas azon jogát, hogy panaszt nyújtson be az intézkedés megalapozottsága tárgyában. A pótdíj helyszínen történő ki nem fizetése esetén a jegyellenőrzésre jogosult személy pótdíjfizetési kötelezvényt állít ki

(5) A szolgáltatót abban az esetben is megilleti a pótdíj, ha az utast a szolgáltató az utazásból kizárta.

(6) Amennyiben a pótdíj összege a helyszínen nem kerül megfizetésre, a pótdíj 12.000,- forintos összege a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában fizethető be, az esemény napját követő 10 munkanapon belül. Amennyiben ezen határidőig nem történik meg a 12.000,- forint összegű pótdíj megfizetése, a pótdíj 20.000,- Ft összegre emelkedik.

(7) Abban az esetben 1000,- Ft-ra mérséklődik a pótdíj, ha az utas a pótdíj alapjául szolgáló esemény napjától számított 10 munkanapon belül írásos 'utólagos bérletbemutatósi méltányossági kérelem' benyújtásával együtt a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában (utólagos bérletbemutatósi):

- a pótdíjazás időpontjában már rendelkezésére álló érvényes papír alapú vagy elektronikus havi vagy hóközi bérletszelvényét, bérletigazolványát bemutatja;



- a pótdíjazás időpontjában érvényes bérletszelvénye mellé a bérletszelvényre ráírt számmal rendelkező érvényes arcképes igazolványát bemutatja;
- szám nélküli papír alapú bérletszelvénnel történő utazás esetén a jegyellenőrzésre jogosult személy által ráírt számmal rendelkező bérletszelvényt bemutatja (amennyiben az utas olyan bérletigazolvánnyal - diákigazolvánnyal -, személyazonosításra alkalmas fényképes igazolvánnyal utazott, amely bérletszelvényére a bérletigazolvány [diákigazolvány], személyazonosításra alkalmas fényképes igazolvány sorszáma nem volt tintával ráírva, és a jegyellenőrzésre jogosult személy írja fel számot a papír alapú bérletszelvényre, az utas adatainak rögzítését követően a papír alapú bérletszelvényt az utas az Ügyfélszolgálati Irodában bemutatja);
- a matrica nélküli diákigazolványt érvényes matricával pótolva bemutatja;
- az érvényes diákigazolvány helyett kiadott igazolást bemutatja.

A tíz munkanapos bemutatási határidő elmulasztása esetén az általános pótdíjtételek lépnek érvénybe.

A papír alapú, nyomdai vonaljegyek utólagos bemutatására nincs lehetőség.

(8) 30.000,- Ft összegű késedelmi és eljárási díjat köteles fizetni a 20.000,- Ft-os pótdíjon felül az, aki tartozását 30 naptári napon belül nem egyenlíti ki.

(9) A pótdíj fizetésének módjai:

A pótdíjat a pótdíjazás alapjául szolgáló esemény időpontjától számított 30 naptári napon belül van lehetősége az utasnak megfizetni személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában vagy az ellenőri intézkedés során a jegyellenőrzésre jogosult személytől kapott készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével 20.000,- Ft összegben.

A pótdíjat a pótdíjazás alapjául szolgáló esemény időpontjától számított 30 naptári napon túl van lehetősége az utasnak megfizetni személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában vagy a szolgáltatóval szerződésben álló követeléskezelésre szerződött cég által az utas részére postázott felszólító levél mellékletét képező készpénz - átutalási megbízás postai befizetésével 50.000,- Ft (pótdíj, továbbá a késedelmi és eljárási díj összege). Ez esetben a postaköltség megfizetése a pótdíjazott utast terheli.

9.3. A pótdíj kiszabásának és a méltányosság gyakorlásának rendje

(1) A pótdíjfizetési kötelezettség alapján jogos pótdíjak megfizetésére az utasoknak az alábbi lehetőségei vannak:

- A helyszínen a jegyellenőri intézkedés során a pótdíj megfizetése, 12.000,- Ft összegben - akár bankkártyával is. (ebben az esetben adatfelvétel nem történik, azonban az átadásra kerülő helyszíni pótdíj nyugtára a pótdíjazott személy által bemondott név rávezetésre kerül, valamint a pótdíj nyugta ellenőrző szelvényét az utasnak alá kell írnia.).
- Bérletszelvény, vagy Mobiljegy alkalmazásban megvásárolt díjtermék bemutatás, vagy előzőekben felsorolt 1000 Ft-os pótdíjtételeknél említett esetekben a pótdíjazás alapjául szolgáló esemény időpontjától számított 10 munkanapon belül az Ügyfélszolgálati Irodában írásos 'utólagos bérletbemutató méltányossági kérelem' benyújtásával együtt.



- A pótdíjazás alapjául szolgáló esemény időpontjától számított 10 munkanapon belül személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában 12.000,- Ft pótdíj összegben.
- A pótdíjazás alapjául szolgáló esemény időpontjától számított 30 napon belül személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában vagy az ellenőri intézkedés során az jegyellenőrzésre jogosult személytől kapott készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével 20.000,- Ft pótdíj összegben.
- A pótdíjazás alapjául szolgáló esemény időpontjától számított 30 naptári napon túl személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában 50.000,- Ft összegben (pótdíj, továbbá a késedelmi és eljárási díj összege).
- A pótdíjazás alapjául szolgáló esemény időpontjától számított 30 naptári napon túl személyesen az Ügyfélszolgálati Irodában, vagy a szolgáltatóval szerződésben álló követeléskezelésre szerződött cég által az utas részére postázott felszólító levél mellékletét képező készpénzátutalási megbízás postai befizetésével 50.000,- Ft összegben (pótdíj, továbbá a késedelmi és eljárási díj összege). A követeléskezelésre szerződött cégnek átadott ügyekkel kapcsolatban alapvetően nem a szolgáltató gyakorol méltányosságot. Az ilyen események és az adósság kezelése a szolgáltatóval szerződéses kapcsolatban álló és megbízásából eljáró partner hatásköre.
- Méltányossági kérelem benyújtását követően a szolgáltató indokolással, befizetési határidővel és a fizetendő pótdíj összegével rendelkező válaszlevele alapján, az annak mellékletét képező készpénz-átutalási megbízás postai befizetésével. Ebben az esetben a pótdíj mértéke a pótdíjazás és az utas körülményeinek, valamint az utas által előadottakat és igazoltakat figyelembe véve, azokat mérlegelve és méltányolva egyedileg kerül megállapításra.

(2) Sem az 'utólagos bérletbemutató méltányossági kérelem', sem a jelen 9.3. pont (1) bekezdés utolsó franciabekezdésében szereplő méltányossági kérelem, sem a panasz benyújtása nem jelenti a kérelem, illetve a panasz benyújtásának időpontjában esedékes pótdíj összegének megfizetése alóli automatikus mentességet, nem jelent fizetési haladékot sem a pótdíjtartozás megfizetésével kapcsolatosan. A fizetési határidő lejártá előtt benyújtott méltányossági kérelem, illetve panasz esetén a kérelem végleges elbírálásáig vagy a panasz végleges kivizsgálásáig a pótdíj összege nem növekszik.



10. UTAS PANASZOK BEJELENTÉSÉNEK SZABÁLYAI

10.1. Panaszok kezelése

(1) Szolgáltató a jelen Üzletszabályzatban foglalt jogokra és kötelezettségekre vonatkozóan panaszkezelő mechanizmust alakított ki és alkalmaz.

(2) A panaszos elsőként a szolgáltatónak köteles benyújtani a szolgáltató által nyújtott szolgáltatásokkal, valamint a személyszállítási szerződéssel kapcsolatos panaszait. A szolgáltató minden esetben indokolással ellátott választ ad, amelyet a szolgáltató jognyilatkozatának kell tekinteni. A panaszosnak az azonosításához szükséges adatokat (viszonylat, pontos időpont, helyszín: melyik megállóhelyen, melyik autóbusz -és villamos viszonylaton, lehetőség szerint a jármű azonosítószámát) meg kell adnia a bejelentésében. A kivizsgáláshoz szükséges adatok hiányában a szolgáltató hiánypótlásra kéri az utast.

(3) Szolgáltató az általa nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatos, a szolgáltatásokat igénybevevő utasoktól, ügyfeleiktől érkező panaszokat átláthatóan, megkülönböztetéstől, diszkriminációtól mentes módon kezeli.

(4) Az utasoktól származó panasz az alább felsorolt helyeken és módokon tehető:

- **személyesen:** a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában Miskolcon, a Szemere u. 5. szám alatt (a nyitvatartási idő a szolgáltató weboldalán van feltüntetve);
- **telefonon** a +36 46 504-810-es telefonszámon az Ügyfélszolgálati Iroda nyitvatartási idejében;
- **írásban:**
 - *levélben* a 3530 Miskolc, Szemere Bertalan utca 5. , vagy a 3502 Miskolc, Pf. 564. címekre küldve,
 - *elektronikus úton:* az ugyfelszolgalat@mvkzrt.hu e-mail címre küldött elektronikus levélben, vagy szolgáltató Weboldalán a Ügyfélszolgálat menüpont alatt található űrlapot kitöltve: <http://www.mvkzrt.hu/ugyfelszolgalat/>,
 - a *Vásárlók Könyvébe történő bejegyzéssel* (megtalálható az Ügyfélszolgálati Irodában és a jegy- és bérletpénztárakban.)

(5) Személyesen és telefonon tett panasz esetén lehetőség szerint az Ügyfélszolgálati Iroda azonnal, helyben intézkedik. A szolgáltató az írásos megkeresésekre ugyanazon módon válaszol, amilyen módon a panasz érkezett, ettől eltérni akkor lehet, hogyha az utas ezt a megkeresésében másképp kéri, illetve akkor, ha technikailag nem megoldható a panasz bejelentési módja szerinti válasz.

(6) Szolgáltató minden panaszt befogad és megvizsgál. Amennyiben a panaszos nem tud, vagy nem kíván írásban panaszt tenni, akkor annak írásba foglalása a szolgáltató – Ügyfélszolgálati Irodájában dolgozó – képviselőjének kötelessége. A szolgáltató – Ügyfélszolgálati Irodájában dolgozó – képviselője a szóbeli panaszról minden esetben (személyes és telefonos bejelentés esetén is) jegyzőkönyvet vesz fel, valamint minden esetben írásbeli tájékoztatást is ad a panaszos részére kivéve, ha a panasztevő nyilatkozik arról, hogy írásbeli válaszra a panasz azonnali kezelése miatt nem tart igényt. Az írásbeli panaszt a szolgáltató a beérkezését követően harminc napon belül köteles írásban érdemben megválaszolni és intézkedni annak közzétevése iránt. A panaszt elutasító álláspontját a szolgáltató indokolni köteles.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

(7) Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen vagy telefonon tett bejelentés esetében annak szolgáltatóval való közlésének a napja, írásbeli észrevétel esetében a szolgáltatóhoz történő érkezés napja, amennyiben az nyitvatartási időben történik. Nyitvatartási időn túl beérkezett írásos észrevételek a következő nyitvatartási napon kerülnek nyilvántartásba vételre. Minden beérkezett észrevétel külön azonosító számon kerül nyilvántartásba vételre.

(8) A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt panasz, a kapcsolat nélküli panasz, továbbá a névtelen, vagy a trágár kifejezéseket tartalmazó panasz vizsgálatát és a válaszadást a szolgáltató mellőzi.

(9) Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni azokat a panaszokat, amelyeknél a panaszos válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a panaszról sem állapítható meg egyértelműen.

(10) Névtelennek kell tekinteni azt a panaszt, amelyről nem lehet beazonosítani a bejelentő nevét. Ebben az esetben szolgáltató az ügy kivizsgálását és a válaszadást mellőzi. A szolgáltató névtelennek tekinti a más nevének feltüntetésével beküldött panaszt is (valótlan név megadása), amely esetében rendőrségi feljelentés megtételét is mérlegeli.

(11) Cselekvőképes nagykorú személy helyett és képviselőjében - amennyiben nem személyesen jár el a szolgáltatónál - csak érvényes és hatályos meghatalmazás birtokában járhat el más személy. Érvényes az a meghatalmazás, amelyet közokiratba vagy teljes bizonyító erejű magánokiratba foglaltak. Amennyiben a panaszos az érvényes meghatalmazását a szolgáltató erre irányuló hiánypótlásra felhívása ellenére sem küldi meg, vagy adja át a szolgáltatónak, a szolgáltató az ügy kivizsgálását és a válaszadást mellőzi.

(12) Amennyiben a panasz kizárólag arra irányul, hogy a szolgáltatónak vagy munkavállalóinak jó hírnevét, személyiségi jogait, becsületét sértse, és a szolgáltató által nyújtott személyszállítási közszolgáltatást nem érinti, a szolgáltató a válaszadást mellőzi.

(13) Szolgáltató a panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, viszont a válaszadást mellőzi amennyiben a panaszos ezt kifejezetten kéri, és panaszában erre utalást tesz.

(14) Szolgáltató köteles a panaszos személyes adatait az adatkezelésre vonatkozó jogszabályok szerint és bizalmasan kezelni. A szolgáltató adatkezelési tájékoztatójának az elérhetősége jelen Üzletszabályzat 13. pontjában kerül feltüntetésre.

(15) Szolgáltató a panaszra a beérkezésétől számított 1 hónapon belül indokolással ellátott választ ad és tájékoztatja az utast a jogorvoslati lehetőségekről.

10.2. Az utas jogorvoslati lehetőségei

A szolgáltató minden esetben köteles a panaszkezelést lezáró dokumentumban tájékoztatni a panaszost a jogorvoslati lehetőségekről. A panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum a panaszos eredeti panaszára a szolgáltató által adott első érdemi, indokolással ellátott válasz.

Az utas jogorvoslattal abban az esetben élhet ha a szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

A vasúti igazgatási szerv, az autóbuszos hatóság, a fogyasztóvédelmi hatóság valamint a békéltető testületek elérhetőségeiről a szolgáltató honlapján nyújt tájékoztatást.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

A panaszkezelési eljárás teljes időtartama alatt meg kell őrizni a panaszok kivizsgálásához szükséges adatokat, és azokat kérésre a felettes szervek rendelkezésére kell bocsátani.

Autóbusszal történő személyszállítás esetén:

Autóbuszos személyszállítás esetén panaszt benyújtani a szolgáltató panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal történő közlésétől számított 30 napon belül lehetséges az autóbuszos hatóságnál. A szolgáltató a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatni köteles a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben az autóbuszos hatósághoz fordulhat.

A panaszos köteles a szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot az autóbuszos hatóság részére a panasz mellékleteként benyújtani.

Villamossal (városi vasúttal) történő személyszállítás esetén:

Vasúti személyszállítás esetén panaszt benyújtani a vasúti társaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 3 hónapon belül lehet. A vasúti társaság a panaszkezelési eljárását lezáró dokumentumban tájékoztatni köteles a panaszost arról, hogy a panaszkezelési eljárással szemben a vasúti igazgatási szervhez fordulhat. A panaszos köteles a szolgáltató panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként benyújtani.

E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panasz vizsgálatát a vasúti igazgatási szerv mellőzi. A vasúti társaság panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a vasúti igazgatási szerv hiánypótlási felhívást bocsát ki. A vasúti igazgatási szerv a bejelentésnek minősülő beadványok megtételének elősegítése érdekében honlapján is közzéteszi a panasz megtételére szolgáló űrlapot.

Békeltető Testületek, Fogyasztóvédelmi Hatóság

A fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak alapján fogyasztói jogvita rendezése céljából a fogyasztó a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti Békeltető Testülethez vagy a fogyasztóvédelmi hatósághoz fordulhat, mely a fogyasztó lakóhelye vagy tartózkodási helye szerint illetékes fővárosi vagy megyei kormányhivatal.

Menetrendi ügyekben

A menetrenddel, vonalhálózattal kapcsolatos észrevétel esetén jogorvoslatnak helye nincs, tekintettel arra, hogy a menetrend és a vonalhálózat kialakítása a helyi személyszállítási közszolgáltatást megrendelő önkormányzat menetrendre és járatszervezésre vonatkozó tulajdonosi döntésein alapul. Ezzel összefüggésben panasz, illetve közérdekű bejelentés megtételére jogosult a panaszos a 2023. évi XXV. törvény rendelkezései alapján, melyet közvetlenül Miskolc Megyei Jogú Város Önkormányzata felé nyújthat be (postai cím: 3525 Miskolc, Városház tér 8.).

Adatvédelemmel kapcsolatos ügyekben

Amennyiben az utas személyes adatainak kezelése kapcsán merül fel panasz, az érintett a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatósághoz (székhelye: 1055 Budapest, Falk Miksa utca 9-11., postacím: 1363 Budapest, Pf. 9., honlap: www.naih.hu, telefon: +36 (1) 391-

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

*A megbízható útitárs***MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.**

1400, fax: +36 (1) 391-1410, központi e-mail-cím: ugyfelszolgalat@naih.hu) illetőleg bírósághoz fordulhat.

Szolgáltató minden válaszlevelében és weboldalán tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint az autóbuszos hatóság és a vasúti igazgatási szerv, a fogyasztóvédelmi hatóság, és a békéltető testületek elérhetőségeiről.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

11. FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK

(1) A szolgáltató és az utas felelősségére vonatkozó szabályokra a mindenkor hatályos jogszabályok és jelen Üzletszabályzat rendelkezései az irányadók. A szolgáltatónak - a 2012/34/EU irányelv 22. cikkével összhangban - felelősségi fokának megfelelő biztosítással vagy piaci feltételek mellett nyújtott megfelelő garanciával kell rendelkeznie, hogy fedezete legyen a károkra.

(2) Amennyiben az utas a járművön utazás közben, vagy fel-, vagy leszállás során a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében balesetet szenved, vagy úti- és kézi poggyászaiban, ruházataiban, illetve más személyes tárgyaiban, eszközeiben kár éri, ezt az esemény helyszínének elhagyása nélkül, a jármű vezetőjének köteles az esemény bekövetkezését követően azonnal jelezni.

Az utas a kárigényét is köteles az esemény helyszínének elhagyása nélkül a jármű vezetőjének bejelenteni. Amennyiben az utas a kárigénye kapcsán később tud nyilatkozatot tenni, azt az Ügyfélszolgálati Irodában az utaspanaszok bejelentésének a szabályai szerint (lásd 10.1. pont), vagy az alábbi elérhetőségek egyikén jelentheti be:

- e-mailen: balesetbejelentes@mvkzrt.hu,
- személyesen: a gyorsbeavatkozási és járműkárügyintézési koordinátornál a szolgáltató székhelyén (3527 Miskolc, Szondi György utca 1., hétfőtől csütörtökig munkanapokon 8.00 és 14.00 óra között, pénteken 8.00 és 13.00 óra között).

(3) A megvásárolt jegy- és bérletszelvény ára nem tartalmaz utasbiztosítást.

(4) Amennyiben az utas jogellenes magatartásával, jelen Üzletszabályzatban foglalt kötelezettségei megszegésével, az utasnak tiltott tevékenység kifejtésével a szolgáltatónak kárt okoz köteles a szolgáltató ebből eredő kárát a szolgáltatónak megtéríteni. Az utas károkozó cselekményéért a szolgáltató által kirótt pótdíj utas általi megfizetése nem mentesíti az utast a kártérítési felelőssége alól.

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

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

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

*A megbízható útitárs***MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.**

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

A meghirdetett és közzétett menetrendtől történő eltérések, a forgalmi zavarok és az esetleges járatkimaradásokból eredően a szolgáltató az esetleges kártérítési igényeket egyedileg az eset körülményeit figyelembe véve bírálja el, egyéb tekintetben kártérítési igényt polgári peres eljárás keretében van lehetőség érvényesíteni.

A felelősség korlátozására vonatkozó jog kizárása

A jelen egységes szabályoknak, valamint a nemzeti jognak a felelősség korlátozására vonatkozó rendelkezései, amelyek a kártérítést adott összegre korlátozzák, nem alkalmazhatók, ha a kár bizonyíthatóan olyan cselekményből vagy mulasztásból származik, amelyet a szolgáltató követett el, akár ilyen kár előidézésének szándékával, akár gondatlanságból, annak tudatában, hogy a kár bekövetkezhet.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

12. EGYÉB FELTÉTELEK

12.1. Utasok, harmadik személyek általi kép- és hangfelvétel készítésének lehetősége

(1) A szolgáltató járművein az utasok, továbbá a szolgáltató és az utasokon kívüli harmadik személyek kép- és hangfelvétel készítése kizárólag a szolgáltató előzetes engedélyével lehetséges. Képfelvétel készítésére engedély a szolgáltatótól írásban (papír, vagy elektronikus alapon) kérhető a kérelmező adatainak, elérhetőségének, valamint a forgatás, illetve fotózás körülményeinek, céljának megadásával, reklám és játékfilmek esetében a forgatandó film forgatókönyvének, szinopszisének ismertetésével.

(2) A felvételt készítés kizárólag akkor engedélyezhető, ha:

- a szolgáltató, valamint a közösségi közlekedés megítélését nem rontja,
- kommunikációs szempontból támogatható,
- nem akadályozza vagy zavarja a közforgalmú menetrend szerinti jármű-, és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a személyszállítási közszolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos a vezetőfülkében való felvételt készítés)
- összhangban van a biztonsági és vagyonvédelmi szempontokkal.

(3) A fenti feltételek megléte esetén a szolgáltató előzetes, írásos hozzájárulás birtokában lehet járműveken, utasforgalmi területeken forgatási, illetve fotózási tevékenységet végezni. A szolgáltató egyéb esetekben a kép- és hangfelvétel készítését sem a járműveken, sem az utasforgalmi területeken nem engedélyezi.

(4) A forgatásra és fotózásra a szolgáltató térítési díjat állapíthat meg.

(5) A felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. tv. (Ptk.) személyiségi jogokra vonatkozó előírásaira (különösen a Ptk. 2:48. §-ában írtakra), az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendeletére (2016. április 27.), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvényben foglaltakra. A kép-, és/vagy hangfelvételen szereplő személyek felvétel készítésre, felhasználásra és adatkezelésre vonatkozó hozzájárulását minden esetben a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat a jelzett jogszabályok vonatkozó előírásai szerint kell kezelnie.

12.2. Ügyfélszolgálati Iroda

(1) Szolgáltató ügyfélszolgálatot biztosít Ügyfélszolgálati Iroda elnevezéssel a szolgáltató szolgáltatásait igénybe vevőkkel való közvetlen kapcsolattartás céljából. Az Ügyfélszolgálati Irodánál valamennyi elérési úton (személyes, írásos, telefonos) valamennyi ügytípus intézését lehet kezdeményezni.

(2) Az ügyfélszolgálati iroda tevékenységi körei:

- a pótdíjak ügyintézése;
- jegyek, bérletszelvények, ajándéktárgyak értékesítése, visszaváltása, cseréje;
- a talált tárgyak kezelése;



- panaszok, utas észrevételek kezelése;
- közforgalmú menetrendi és egyéb, a közösségi közlekedéssel kapcsolatos információszolgáltatás az utazóközönség részére;
- forgalmi zavar esetén az utas kérésére történő igazolás kiadása az utazás megszakításának okáról és időtartamáról.

12.3. Talált tárgyak kezelése

A szolgáltató járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, megállóhelyeken - megtalált tárgyakat a járművezetőknél, a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájában és jegy- és bérletpénztáraiban van lehetőség.

(1) A jegy- és bérletpénztárakban leadott talált tárgyakat a szolgáltató kezeli. A szolgáltató az elhagyott élelmiszer terméket a megtalálás, vagy leadás napján üzemzárásig, de legkésőbb a leadás napjának 24. órájáig tárolja, ezt követően minden esetben megsemmisíti.

(2) Az elvesztett tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 10.00 óra után lehet a szolgáltató Ügyfélszolgálati Irodájának elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen.

(3) A talált tárgy visszaadása a tulajdonosnak az Ügyfélszolgálati Irodában történik. A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a leadás helyéül szolgáló jegy- és bérletpénztárban is lehetséges, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat ott keresi. Ebben az esetben a talált tárgy kezelési költségét nem kell megfizetni. A talált tárgyak kiadásához szükséges a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

(4) A talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány, útlevél) bemutatása és egyszeri kezelési költség megfizetése szükséges. A kezelési költség megfizetésére kizárólag az Ügyfélszolgálati Irodában van lehetőség. Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elvesztett tárgyait, a rokonai kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

12.4. Alkalmazandó jog

(1) Jelen üzletszabályzatban meghatározott jogviszonyokra a magyar jog szabályai az irányadóak.

(2) Jelen üzletszabályzatban nem, vagy nem teljeskörűen szabályozott kérdések tekintetében a vonatkozó európai uniós és magyar jogszabályok rendelkezései az irányadóak.

**MVK**

A Miskolc Csoport tagja

A megbízható útitárs

MISKOLC VÁROSI KÖZLEKEDÉSI ZRT.

13. ADATKEZELÉSI TÁJÉKOZTATÓ

Az adatkezelési tájékoztatóról

- (1) A szolgáltatónak a személyszállítási közszolgáltatással összefüggő személyes adatok kezeléséről szóló hatályos és naprakész adatkezelési és adatvédelmi tájékoztatója elérhető a szolgáltató Weboldalán a <https://mvkzrt.hu/az-mvk-rol/adatvedelem> címen. Az alábbi QR kódot mobileszközzel beolvasva is megnyitható a weboldal:



- (2) A szolgáltató, mint adatkezelő fenntartja magának a jogot az adatvédelmi tájékoztató módosítására.