



Személyszállítási üzletszabályzata

2022. június 16. napjától

Tartalomjegyzék

1.	A Szegedi Közlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Szolgáltató) főbb adatai:	3
2.	A Személyszállítási Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya	3
3.	Az üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok	3
4.	A szabályzatban alkalmazott fogalmak	4
5.	A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata	5
5.1.	Menetrend.....	5
5.2.	Utazási jogosultság, utazáshoz való jog.....	5
5.3.	Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult	9
5.4.	A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályok	11
6.	Szegeden forgalmazott menetjegyek, bérletjegyek	12
6.1.	Menetjegyek	12
6.2.	Bérletek.....	12
7.	Az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság.....	15
8.	Az utasok tájékoztatása	15
9.	Járulékos szolgáltatások	16
9.1.	Információs szolgáltatás	16
9.2.	Bérlet- és jegyértékesítés	16
10.	Fogyatékkal élő személyek utazási jogai	16
11.	A felek jogai és kötelezettségei.....	16
12.	Forgalmi akadály esetén előálló helyzet megoldása, a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása.....	17
13.	A bérletek, jegyek visszaváltására vonatkozó szabályok.....	17
14.	A különjáratú szolgáltatás	18
15.	Kézi poggyász, csomagszállítás	18
16.	Kerékpár szállítás	18
17.	Élő kisállat és kutya szállítás.....	19
18.	Talált tárgyak kezelése	20
19.	Panaszkezelés	20
20.	A szolgáltatás ellenőrzése, a pótdíjazás esetei és a pótdíj körében felmerült bejelentések kezelése.....	21
21.	Szolgáltató kötelezettsége, felelőssége	22

1. A Szegedi Közlekedési Korlátolt Felelősségű Társaság (továbbiakban: Szolgáltató) főbb adatai:

Székhelye: 6720 Szeged, Zrínyi u. 4-8.
Postai címe: 6720 Szeged, Zrínyi u. 4-8.
Telefonszáma: 06-62/592-250
Telefax száma: 06-62/426-714
E-mail: szkt@szkt.hu
Honlap: www.szkt.hu
Cégtulajdonos: Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata

Szolgáltató hatályos szolgáltatásai

Szolgáltató szolgáltatási feladatait a Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzatával a 492/2016.(XII. 16.) Kgy. sz. határozat alapján megkötött 2017. január 1-től szóló Közszolgáltatási Szerződés határozza meg. A szerződés értelmében a társaság alapvető szolgáltatása a helyi közforgalmi személyszállítási közszolgáltatás ellátása, az ehhez szükséges infrastruktúra üzemeltetése.

Szolgáltató információs, vevőszolgálati központja:

Ügyfélszolgálati iroda 6720 Szeged, Arany János u. 5.

Fax: 06-62/540-063

Telefon: 06-62/540-060, 06-62/487-421, 06-62/485-495

E-mail: kapcsolat@szkt.hu

2. A Személyszállítási Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya

Szolgáltató Személyszállítási üzletszabályzata (továbbiakban: Üzletszabályzat) a hatályos jogszabályok szerint szabályozza a társaság tevékenységeivel összefüggő eljárásokat, a szolgáltatásokban résztvevő (érdekelt) felek jogait és kötelezettségeit. Rögzíti a szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat, paramétereket. A nyilvánosság, a teljes körű hozzáférhetőség érdekében a társaság az Üzletszabályzatot közzéteszi internetes honlapján, részlegesen elhelyezi járművein (Utazási feltételek), a közforgalmú menetrendjében, bérlet- és jegypénztárakban, WEB tájékoztató terminálokban, a jegyárúsító automatáknál, igény szerint szórólapokon. Az Üzletszabályzat ismerete Szolgáltató forgalmi, kereskedelmi és díjszabási, valamint ügyfélszolgálati állományánál alkalmazási feltétel. Az Üzletszabályzat előírásait a menetrendszerű helyi személyszállítási és az ehhez kapcsolódó járulékos tevékenységekre kell alkalmazni.

3. Az üzletszabályzatban alkalmazott, hivatkozott jogszabályok

- Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (továbbiakban: 1371/2007/EK rendelet)
- Az Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról
- 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információ szabadságról
- 2012. évi XLI. törvény a személyszállítási szolgáltatásokról (a továbbiakban: Sztv.)
- 2005. évi CLXXXIII. törvény a vasúti közlekedésről (továbbiakban: Vtv.)
- 2013. évi V. törvény a Polgári törvénykönyvről (továbbiakban: Ptk.)
- 1997. évi CLV. törvény a fogyasztóvédelemről
- 213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet az autóbusszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról

- 85/2007. (IV. 25.) Korm. rendelet a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről (továbbiakban: Személyszállítási kormányrendelet)
- 195/2016. (VII. 25.) 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 (továbbiakban: 195/2016. Korm. rendelet)
- 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet az oktatási igazolványokról

4. A szabályzatban alkalmazott fogalmak

- „Utas”: bármely személy, aki ráutaló magatartásával a hatályos személyszállítási szerződés alapján a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi
- „Jármű”: az autóbusz, az iskolabusz, a közösségi busz, a trolibusz, a vasúti jármű, a személytaxi és a személygépkocsi személyszállító szolgáltatás eszköze.
- „Utazási feltételek”: a hatályos jogszabályok alapján és az azokban megfogalmazott feltételek mellett szabályozzák a helyi menetrend szerinti közösségi közlekedési szolgáltatás igénybevételének feltételeit, az utas és a Szolgáltató jogait és kötelezettségeit
- „Személyszállítási szerződés”: ellenszolgáltatás fejében vagy térítésmentesen teljesítendő, személyszállításról szóló szerződés a társaság és az utas között, amely egy vagy több szállítási szolgáltatásra vonatkozik
- „Fogyatékkal élők” vagy „Csökkent mozgásképességű személy”: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez
- „Kísérő”: a Személyszállítási kormányrendeletben meghatározott személyek
- „Kísérő kutya”: a vak és gyengénlátó személyek közlekedését segítő, erre a célra kiképzett kutya, valamint a szolgálatban lévő rendvédelmi kutya
- „Koordinátor”: az a szervezet, amelyet Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata a Közszolgáltatási szerződésben foglaltak szerinti tárgyi és pénzügyi folyamatok lebonyolításával, valamint az utas és jármű ellenőrzésével megbíz.
- „Külső szolgáltató”: A Koordinátor és/vagy a Szolgáltató által konkrét feladat ellátására megbízott szolgáltató cég
- „Menetrend”: a járat útvonalának kezdő- és végpontját, a megállóhelyeket, mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat, vagy a járat napi első és utolsó indulási időpontját és a köztes járatgyakoriság ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás
- „Díjszabás”: a szolgáltatás Közszolgáltatási Szerződésben meghatározott díjai
- „Önkormányzat”: Szeged Megyei Jogú Város Önkormányzata
- „Különjárat”: aállítás megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járattal, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a külön célú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek
- „Bejelentés”: a Szolgáltató szolgáltatási tevékenységére vonatkozó panasz, észrevétel, reklamáció
- „Vonaljegy”: érvényes a felszállás helyétől egyszeri utazásra, megszakítás nélkül, amelyhez kiegészítő okmány nem szükséges, érvényesítése a járműveken történik, mely az utas kötelessége
- „Gyűjtőjegy”: kedvezményes áron forgalmazott vonaljegyek 10 db-os tömbje, mely a vonaljeggyel azonos feltételekkel jogosít utazásra
- „Járművezetői jegy”: járművön a járművezetőnél vásárolt vonaljegy, mely a vonaljeggyel azonos feltételekkel jogosít utazásra
- „Fedélzeti menetjegy”: olyan utazási jogosultságot igazoló, a vásárlással érvényesített jegy, mely lehet vonaljegy vagy időalapú jegy, amihez kiegészítő okmány nem szükséges,

vásárlása kizárólag a jármű fedélzetén lévő fedélzeti jegyautomatából érintéses fizetőeszközzel történhet.

- „Időalapú jegy”: az utazási jogosultságot igazoló jegy, amelyhez kiegészítő okmány nem szükséges, érvényesítése a járműveken történik, melyet az első utazás megkezdésekor időpecsétes érvényesítőnél kell érvényesíteni. Érvényes bármely vonalon többszöri átszállásra, korlátlan útmegszakítással a jegy időbeni lejártáig.
- „Bérlet”: az utazási jogosultságot igazoló szelvény, amely megfelelő kiegészítő okmánnyal együtt használható
- „Bérletigazolvány”: a társaság által kiállított okmány, amely a megfelelő bérlettel együtt érvényes utazásra
- „Utazási igazolványok”: az utazási jogosultságot igazoló érvényes jegyek, bérletek, okmányok összessége
- „Késés”: a menetrendtől eltérő pontatlanság

5. A személyszállítási szolgáltatás üzletszabályzata

5.1. Menetrend

A megbízó (Önkormányzat) által megszabott menetrendben határozza meg a megbízott (Szolgáltató) közösségi közlekedési feladatait. A menetrend meghatározza a viszonylatokat, a végállomásokat, a megállóhelyeket, az indulási, érkezési és járműkövetési időket, a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, csatlakozási, átszállási lehetőségeket, személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját a 195/2016. Korm. rendeletben foglaltakkal összhangban. A menetrendről az utasokat minden megállóhelyen és végállomáson tájékoztatni kell. Az egységes menetrend hozzáférhető Szolgáltató internetes honlapján, hivatalos helyiségeiben, a WEB terminálokon.

5.2. A közösségi közlekedési járművek igénybevétele, utazási jogosultság:

Az utazási szolgáltatást előre meg kell fizetni, vagy közvetlenül a felszállást követően, külön felszólítás nélkül, haladéktalanul jegyet kell vásárolni. A járművekre egyszeri felhasználású előreváltott vonaljegyvel, kedvezményes vonaljegyvel (10 db-os gyűjtőjegy tömb), továbbá időalapú jeggyel (24 órás jegy, 72 órás jegy), érvényes bérlettel érvényes utazási igazolvánnyal, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával lehet felszállni, utazni. A járműre történő felszálláskor a járművezetőnél, illetve a járműveken elhelyezett fedélzeti jegykiadó automatából - érintéses fizetésre alkalmas eszközzel (pl.: bankkártya, mobiltelefon stb.) - érvényesített jegy vásárlására is van lehetőség. Az így vásárolt menetjegy ára magasabb, mint az elővételt megváltott jegy ára. Amennyiben a fedélzeti jegykiadó automatánál történő vásárlás sikertelen, úgy az Utas köteles haladéktalanul a járművezetőnél jegyet vásárolni. **A járművezetőnél kizárólag magasabb árú járművezetői jegy készpénzes vásárlásra van lehetőség.**

Szeged helyi közösségi közlekedési járműveken a jeggyel felszálló Utasok az első vagy a babakocsis piktogrammal jelölt ajtóknál kötelesek felszállni és az ott elhelyezett jegyértékesítő készülékkel a jegyeket érvényesíteni kötelesek. Kivételt képeznek a felszálláskor történő jegyértékesítési kötelezettség alól a kiadás során érvényesítésre kerülő, fedélzeti jegykiadó automatából megvásárolt, illetve az utazás első alkalmával érvényesített elővételi időalapú jegyek.

Amennyiben a járművezető a megállóban csak az első ajtót nyitja ki, felszállásra az első ajtó van kijelölve. Felszálláskor a bérletet, érvényes utazási igazolványt, korábban érvényesített időalapú jegyet, vagy érintéses fizetőeszközt a járművezető külön kérése nélkül fel kell mutatni, valamint bármilyen típusú vonaljegyvet, kezeletlen elővételi időalapú jegyet - közvetlenül a felszállást követően - érvényesíteni kell, vagy a fedélzeti jegykiadó automatából érintéses fizető eszköz használatával jegyet kell vásárolni és azt az utazás befejezéséig meg kell őrizni. Leszállásra a hátsó ajtókat kell igénybe venni, amelyek az első ajtós felszállási rend esetében késleltetve nyílnak.

A jármű végállomásra történő érkezésekor az utasoknak a járművet biztonsági okokból el kell hagyniuk.

Babakocsival, mozgást segítő eszközzel, kerékpárral a járművekre / járművekről – szükség esetén a járművezető segítségét kérve – csak a piktogrammal jelzett ajtónál lehet fel-, és leszállni. Az utasnak, leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledésekor – még olyan távolságban, és időben, hogy a jármű hirtelen fékezés, valamint az utasok testi épségének, és az egyéb közlekedők veszélyeztetése nélkül, biztonságosan megállítható legyen – az erre szolgáló jelzőberendezés használatával jeleznie kell.

Bármely típusú vonaljegy, időalapú jegy, érvényes bérlet, utazási igazolvány vagy az utazási jogosultság megfelelő módon történő igazolása nélkül, továbbá az érintéssel fizetőeszközzel jegyet váltani szándékozó Utas nem az első ajtónál vagy nem a fedélzeti jegykiadó automatához legközelebb eső ajtónál történő felszállása esetén, cselekedetével a járművön történő jegy vásárlásának lehetőségéről lemond, és a felszállást esetlegesen közvetlenül követő ellenőrzés során - a szolgáltatást jogosulatlanul igénybe vevőnek minősül.

5.3 A helyi, menetrend szerint közlekedő járaton - a következő kivételekkel és feltételekkel - bárki utazhat:

1. Az utazásban fertőző beteg nem vehet részt.
2. 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak kísérővel utazhat.
3. A kísérővel utazó gyermekek és a magatehetetlen személyek járműveken való elhelyezéséről (ülő vagy álló hely), valamint folyamatos felügyeletéről és a biztonságos utazásuk feltételeinek megfelelő magatartásukról a kísérő/kísérőknek kell gondoskodni. Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete szintén minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkocsiban a kisgyermek csak a kocsit rögzített állapotban és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyerekkocsit akkor is elmozdulás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.
4. Fogyatékkal élők és mozgásukban korlátozott utasok, mozgást segítő eszköz számára kijelölt helyen rögzítve utazhatnak.
5. Az 1-2. pontokban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérést szükségessé tevő okok fennállását a jármű személyzete nem vizsgálja. Ha az utas ezen okok valamelyikének fennállása esetén a járműre mégis felszáll (pl. az okot eltitkolva, a járművezetőt, illetve másokat megtévesztve), az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve gondnoka, gyámja stb. viseli.

Az utazásból kizárható

- az ittas, vagy bódult személy,
- aki botránnyosan viselkedik, vagy más hasonló okból utastársai terhére van,
- aki az utazási feltételeket és az idevonatkozó rendeleteket nem tartja be.

A balesetmentes utazás, és a járművek biztonságos közlekedése érdekében

T I L O S :

- az indulásra figyelmeztető hangjelzés megszólalása után a járműre fel-, illetve a járműről leszállni, az ajtó záródását bármilyen módon akadályozni,
- a „vészhelpről” indokolatlanul megnyomni,
- a járművek ablakán kihajolni, azon tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni,
- a forgalmi sávok mellett kijelölt megállóhelyeken, a korláttal jelölt, vagy a megállóhely szegélye által meghatározott függőleges síkon túl – az általános közlekedési útvonalakba – hajolni, nyúlni; a megállóhelyekről a közeledő jármű elé lépni, hajolni, nyúlni, mind a közösségi, mind az „általános” közlekedés biztonságát bármilyen módon veszélyeztetni,
- a járműveken, megállóhelyeken, hivatalos – szolgáltatói, vagy önkormányzati – engedély nélkül bármit árusítani, vagy hirdetményt elhelyezni,

- a jegykezelő készüléket és az érintéses fizetőeszközzel történő jegyváltást biztosító fedélzeti jegykiadó automatát önkényesen kinyitni, indokolatlanul erős mechanikai hatásnak (ütés, rángatás) kitenni,
- megállóhelyi információkban és menetrendi hirdetőpanelyekben kárt okozni,
- a járművön, megállóhelyeken dohányozni (cigaretta, szivar, pipák),
- rádiót, magnetofont, vagy hasonló készüléket mások által hallhatóan üzemeltetni,
- a járművön étkezni, alkoholos italt és hallucinogén szert fogyasztani,
- tölcseres fagylalttal, kibontott jégkrémmel, járműre felszállni, utazni, utazás közben azt fogyasztani,
- görkorcsolyában a járműre felszállni,
- szennyezést okozó ruházattal és szennyezést okozó kézipoggyással utazni.

Ha az Utas magatartásával a menetrend szerinti közlekedést akadályozza és ebből a Szolgáltatónak kára származik, azt az Utasra áthárítja.

Aki a Szolgáltató járműveiben, az utasforgalmi létesítményekben – ideértve a megállóhely-jelző táblát és oszlopot, valamint a menetrendi hirdetőpanelyeket is –, vagy azok berendezési, felszerelési tárgyiban kárt okoz, vagy azokat rendellenesen beszennyezi, köteles a takarítási, tisztítási, helyreállítási, illetve pótlási költségeket megtéríteni.

A közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, az tömegközlekedési eszközök belterében, megállóhelyen található berendezések, továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából a szolgáltató jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni. A felvételeket kizárólag bíróságok- és más, jogszabályban feljogosított szervezetek ismerhetik meg.

A jegyek, bérletek és az utazási igazolványok váltása, érvényessége:

A járművezetőnél történő jegyvásárláskor a vásárolt jegy(ek) ellenértékét pontosan ki kell számolni. A Járművezető a jegy(ek) értékesítésekor pénzváltásra nem köteles. A jegy / bérlet nélküli utas, egy esetleges ellenőrzésnél, ebben az esetben sem hivatkozhat a nagycímletű pénzeszközzel való vásárlási szándékára, és jogosulatlanul veszi igénybe a szolgáltatást (pótdíjfizetésre kötelezhető, illetve az utazásból kizárható). Amennyiben a fedélzeti jegykiadó automata üzemelési hibájából eredő sikertelen vásárlást követően a Járművezetőnél nagycímletű pénzeszközzel való vásárlás szintén sikertelen, jelen Üzletszabályzat 19. Panaszkezelésre vonatkozó pontja szerint bejelentést, panaszt nyújthat be.

A már megváltott bármely típusú vonaljegy, időalapú jegyek cseréje és visszaváltása még megrongálódás esetén sem lehetséges.

Járművezetői jegy - közvetlenül az első ajtónál történő felszállást követően - addig váltható, amíg a jármű az adott megállóhelyen tartózkodik.

Érintéses fizetőeszközzel történő jegyvásárlás esetén, a menetjegyet és az időalapú jegyet közvetlenül a járműre történő felszállást követően kell megváltani.

Bármely típusú Szeged, helyi közösségi közlekedésre jogosító vonaljegy érvényes az adott vonal felszállási helyétől - villamos, trolibusz, vagy autóbuszvonal - végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül.

Kivéve:

- Forgalmi okból történő akadály következtében, ugyanazon a vonalon, a kíséző járműre való átszálláskor a vonaljegy - fóliacsík nélküli - másik végét is érvényesíteni kell. (A vonalszámot is tartalmazó, érvényesítő készülék által „felezett” jegy esetén, a jegy az adott vonalon közlekedő, kíséző járaton, végállomásig történő utazásra is jogosít.)

Az elővételen és a járművezetőnél váltott bármely típusú vonaljegy, időalapú jegyet, az utazás megkezdésekor - közvetlenül a felszállást, valamint a megvásárlását követően - a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell. Kivételt képez a jegyértékesítési kötelezettség

alól a fedélzeti jegykiadó automatából vásárolt jegy, mert a vásárlás során a jegy kiadásakor már érvényesítésre kerül, így újbóli érvényesítése nem szükséges. A fedélzeti jegykiadó automatából megváltott menetjegy a vásárlás pillanatától utazásra jogosít – melyet az utazás során - a jármű elhagyásáig, illetve időalapú jegyek esetében az érvényességi idő végéig - meg kell őrizni.

2013. december 31-ét követően elővételben és járművezetőnél vásárolt menetjegyek (bármely típusú vonaljegyek, időalapú jegyek), csak a tárgyévet követő év december 31-ig használhatók fel, illetve érvényesíthetők.

A fel nem használt kedvezményes vonaljegyek (10 db-os gyűjtőjegy tömb) a tárgyévet követő év december 31-ig az értékkülönbözet megfizetésével becserélhetők. (Azaz a fel nem használt kedvezményes vonaljegyek a vásárlás évét – a jegyen nyomdailag feltüntetett évszám - követő év december 31-ig az értékkülönbözet megfizetésével becserélhetők).

24 órás jegy érvényessége:

Az érvényesítés időpontjától (nap, óra, perctől), 24 órán keresztül, azaz a jegyen olvasható napot követő nap ugyanazon óra percet megelőző percreg használható fel utazásra. Az elővételben váltott időalapú jegyet az első utazás megkezdésekor, közvetlenül a felszállást követően az időpecsétes jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell. A járművön érintéses fizetőeszközzel, fedélzeti jegykiadó automatából váltott (automata által érvényesített) 24 órás jegy érvényessége a vásárlás időpontjától kezdődik.

72 órás jegy érvényessége:

Az érvényesítés időpontjától (nap, óra, perctől), 72 órán keresztül, azaz a jegyen olvasható napot követő harmadik napon ugyanazon óra percet megelőző percreg használható fel utazásra. Az elővételben váltott időalapú jegyet az első utazás megkezdésekor, közvetlenül a felszállást követően az időpecsétes jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell. A járművön érintéses fizetőeszközzel, fedélzeti jegykiadó automatából váltott (automata által érvényesített) 72 órás jegy érvényessége a vásárlás időpontjától kezdődik.

Egyheti bérletszelvény:

Az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától, az azt követő hatodik nap 24.00 óráig érvényes.

Kétheti bérletszelvény:

Az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától, az azt követő tizenharmadik nap 24.00 óráig érvényes.

Harminc napos bérletszelvény:

Az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0.00 órától a következő hónap ugyanazon naptári napját megelőző nap 24.00 óráig érvényes.

A havi, negyedéves, féléves, valamint éves bérletszelvények a naptári hónap, negyedév, félév, év első nap 0.00 órától, az adott időszakot követő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek.

Fénykép nélküli felmutatóra szóló általános havi bérlet a naptári hónap első nap 0.00 órától, az adott időszakot követő hónap 5-én 24.00 óráig érvényes.

A szeptember havi **Tanuló bérlet** érvényességének kezdete: Augusztus 27. 0.00 óra

A városi általános bérletszelvények - valamint az egyheti, kétheti és harminc napos bérlet - használata igazolványhoz kötött. Fényképes, a Szolgáltató által kiadott általános bérletigazolvánnyal, vagy a személyazonosságot igazoló érvényes hatósági igazolvánnyal

(személyi igazolvány, útlevel, plastik kártya formátumú vezetői engedély) együtt jogosítanak utazásra. A bérletre az általános bérletigazolvány számát, vagy az Utas által használni kívánt hatósági igazolvány számát fel kell írni, és csak a számhoz tartozó igazolvánnyal együtt használható.

Az általános bérlet havi időtartamra kiadható arckép nélküli bérlet formájában is, "Felmutatója részére" megjelöléssel, amely fényképes igazolvány nélkül biztosítanak utazási jogosultságot.

A nyugdíjasok havi bérletszelvénye csak a Szolgáltató által kiadott, és a megjelölt ideig érvényesített nyugdíjas-bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

A Kisgyermekes havi bérletre jogosultak havi bérletszelvénye csak a Szolgáltató által kiadott, és a megjelölt ideig érvényesített kisgyermekes-bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

A tanulók havi bérletszelvénye csak érvényes diákigazolvánnyal, vagy a 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet szerinti „**Igazolással**”, vagy a Szolgáltató által kiállított tanuló bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

A megváltott bérletszelvényre az első utazás megkezdése előtt a tulajdonos jogosultságát igazoló érvényes diákigazolványon rögzített OM azonosító számát, vagy a Szolgáltató által kiállított tanuló bérletigazolvány számát, a bérletszelvény erre szolgáló, megfelelő rovatába tintával, olvashatóan rá kell írni.

Ennek, illetve az igazolvány hiánya esetén a bérletszelvény utazásra nem érvényes, - a tulajdon és a jogosultság igazolásáig - az utazási jogosultság ellenőrzése során a bérletszelvény bevonásra kerül.

5.3.1. Korlátlan számú, díjmentes utazásra jogosult

- az a 6 év alatti gyermek, aki - felnőtt kíséretében utazik,
- az a 6 év feletti gyermek, aki - felnőtt kíséretében – az általános iskolai tanulmányait nem kezdte meg, az óvoda által kiállított igazolás felmutatásával,
- az a vak személy, aki a Magyar Vakok és Gyengén látók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, vagy a vakok személyi járadékában részesül, az erről szóló igazolás alapján, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő.
- az a hallássérült személy, aki a Siketek és Nagyothallók Országos Szövetségének érvényes arcképes igazolványával rendelkezik, valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő.
- az aki, vagy aki után szülője, vagy eltartója magasabb összegű családi pótlékban részesül, az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság által kiállított hatósági bizonyítvány alapján (a jogosultság igazolásához személyi igazolvány felmutatása szükséges), valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő.
- az aki, fogyatékosági támogatásban részesül, az Országos Nyugdíjbiztosítási Főigazgatóság által kiállított hatósági bizonyítvány alapján (a jogosultság igazolásához személyi igazolvány felmutatása szükséges), valamint a jogosulttal együtt utazó egy fő kísérő.
- Az Országos Mentőszolgálat munkatársa, érvényes hologramos érvényesítő bélyeggel ellátott, sorszámozott arcképes szolgálati igazolványának és érvényes személyi igazolványának együttes felmutatásával díjmentes utazásra jogosult.

- 65 éven felüliek, **akik:**

- A. - Magyar állampolgárok
- B. - Európai Unió tagországainak állampolgárai
- C. - Nemzetközi szerződés hatálya alá tartozó külföldi állampolgár
- D. - Magyar Igazolvánnyal vagy Magyar Hozzátartozói Igazolvánnyal rendelkezők
- E. - Magyar jogszabályok alapján nyugalomban részesülő külföldi állampolgárok
- F. - Menekültek

A jogosultság igazolása:

- A,B,C. - Személyi igazolvány, vagy bármely személyi azonosításra alkalmas okmány.
- D. - "Magyar Igazolvány" illetve "Magyar Hozzátartozói Igazolvány".

- E. - Nyugdíjfolyósító szerv igazolása és bármely, a személyi azonosításra alkalmas okmány.
- F. - A feltételek meglétének igazolása és a személyi azonosításra alkalmas okmány.

- a hadirokkant és hadiözvegy a hadigondozási igazolvány és a személyi igazolvány felmutatásával, továbbá a hadirokkant kísérője (egy fő) ha a jogosult kísérőre szorul, és ezt a hadigondozási igazolványa tartalmazza.

- a legalább 75%-os mértékben rokkant hadirokkant családtagja, a jogosultság, és a személyazonosság igazolásával.

5.3.2. Korlátlan számú utazásra érvényes, kedvezményes tanulóbérlet igénybevételére jogosult:

- az oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulója, hallgatója, ha érvényes diákigazolvánnyal, vagy a 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet szerinti „**Igazolással**” rendelkezik. Az „Igazolás” csak arcképes személyazonosító igazolvánnyal együtt érvényes.

- A szomszédos államokban élő magyarokról szóló 2001. évi LXII. törvény (Szátv) alapján jogosultak: Magyar Igazolvány vagy Magyar Hozzátartozói Igazolvány + az Igazolványba bejegyzett sorszámú nappali vagy esti tagozatos diákigazolvány tulajdonosa.

Diákigazolványok érvényessége:

A közoktatási intézmények tanulóinak diákigazolványát tanévenként érvényesítik. Amennyiben ez nem történik meg, a Diákigazolvány tulajdonosának kezdeményeznie kell.

Az érvényesítés hatálya: Az igazolvány átvételétől tárgyévet követő év október 31. ill.- bérlettel történő utazás esetén - az október havi bérletjegy érvényességi idejének lejártá.

A tankötelezettségi kor felső határát még el nem ért tanulók diákigazolványa a közoktatási intézmények külön évenkénti érvényesítése nélkül érvényes.

A felsőoktatási intézmények hallgatóinak diákigazolványát félévenként érvényesítik.

A tanév első félévre történő érvényesítés hatálya: március 31. ill. - bérlettel történő utazás esetén - a március havi bérletjegy érvényességi idejének lejártá.

A tanév II. félévre történő érvényesítés hatálya: október 31. ill. - bérlettel történő utazás esetén - az október havi bérletjegy érvényességi idejének lejártá.

5.3.3. Korlátlan számú utazásra érvényes, kedvezményes nyugdíjas bérlet igénybevételére jogosultak:

I. A 65. életévet be nem töltött személy:

- a. Saját jogú nyugellátásban, valamint azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesül.
- b. Hozzátartozói nyugellátásban (özvegyi nyugdíj, árvaellátás, szülői nyugdíj, baleseti hozzátartozói nyugellátások, özvegyi járadék) részesül.
- c. 2011. december 31-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31-én korhatár előtti öregségi nyugdíjban részesült.
- d. Rokkantsági ellátásban részesül, és 2011. december 31-én I., illetve II. csoportos rokkantsági nyugdíjra volt jogosult, vagy akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 30%-os vagy kisebb mértékű (azaz 70%-ban vagy annál magasabb mértékben rokkant).
- e. Rokkantsági ellátásban részesül, amennyiben 2011. december 31-ig 57. életévét betöltötte és 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági nyugdíjra vagy rendszeres szociális járadékra volt jogosult.
- f. Rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesül.
- g. Külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban.
- h. Nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy.
- i. Gyám és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy.

II. Aktív korúak ellátására (rendszeresen folyósított szociális segélyben, vagy foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesül) jogosult személy, ha munkaviszonyban nem áll, a Jegyző igazolása szerint.

III. A rehabilitációs járadékos.

A kedvezményes nyugdíjas bérletigazolványhoz szükséges:

- **5.3.3. I.** pontban felsoroltak esetében az „Ellátottak utazási utalványa”,
- **az 5.3.3 II. és 5.3.3. III.** pontokban megjelölt személyek a lakóhelye szerint illetékes Jegyző igazolása alapján, annak bemutatása esetén a Szolgáltató kijelölt irodáiban, és bérletpénztáraiban lehetséges.

- „Ellátottak utazási utalványa” esetében, annak érvényességi idejével megegyező,
- a jegyzői igazolás esetében az abban szereplő határidő.

- „Ellátottak utazási utalványa”, vagy a lakóhelye szerint illetékes jegyzői igazolás,
- személyazonosító igazolvány,
- igazolványkép, amely 6 hónapnál nem lehet régebbi.

5.3.4. Korlátlan számú utazásra érvényes, kedvezményes kisgyermekes bérlet igénybevételére jogosult:

Az a bejelentett szegedi lakó -, vagy tartózkodási hellyel rendelkező személy, aki hatósági bizonyítvánnyal igazolja, hogy gyermekgondozást segítő ellátást (GYESE), vagy gyermeknevelési támogatást (GYET), illetve gyermek(e) ápolása jogán ápolási díjat vesz igénybe.

A kedvezményes kisgyermekes bérletigazolvány kiváltása:

- A GYESE, vagy GYET, illetve ápolási díj folyósítását bizonyító, **a Csongrád-Csanád Megyei** Kormányhivatal Szegedi Járási Hivatala által kiállított, **egy** hónapnál nem régebbi, eredeti hatósági bizonyítvány,
- vagy **három** hónapnál nem régebbi megállapító határozat alapján, annak bemutatása esetén a Szolgáltató kijelölt irodáiban, és bérletpénztáraiban lehetséges.

-
- **A bérletigazolványon feltüntetett érvényességi idő:**
 - A korábbi lejáratú hatósági bizonyítvány, vagy határozat szerinti lejáratú hónap utolsó napja, de legfeljebb a bérletigazolvány kiállításától számított 6. hónap utolsó napjáig tart.

 - Magyar Államkincstár által kiállított hatósági bizonyítvány vagy határozat,
 - személyazonosító igazolvány,
 - lakcím kártya,
 - igazolványkép, mely 6 hónapnál nem lehet régebbi.

5.3.5. A szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályok

Felek a szolgáltatás nyújtására, illetve igénybevételére vonatkozó szándékuk kinyilvánításával (a jármű forgalomba állításával, illetve az arra kijelölt helyen, utazási szándékkal, az aktuális menetrend szerint közlekedő járműre történő felszállással), kijelentik, hogy a jelen Utazási Feltételekben – mely a személyszállítási szerződés elválaszthatatlan részét képezi – foglaltakat megismerték, és magukra nézve kötelező érvényűnek fogadják el. Egyben ezzel a ráutaló magatartással a felek között személyszállítási szerződés lép hatályba, amely alapján az Utas jogosult a Szolgáltató által felkínált személyszállítási szolgáltatást – az Utazási Feltételek betartásával – igénybe venni.

A Szolgáltató - az adott járművön őt képviselő Járművezető útján, és annak azonnali döntésével - a fent jelzett szerződés teljesítésétől elállhat, ha a szerződést kötni szándékozó Utas jól érzékelhető módon megsérti az Utazási Feltételeket, különösen: veszélyezteti a közérdekű szolgáltatás (közlekedés) biztonságát; elzárkózik a díjszabásban megállapított viteldíj megfizetésétől, az utazásra jogosító jegy érvényesítésétől, az érvényes bérlet/ utazási, vagy kedvezményre jogosító, valamint a személy azonosítására alkalmas igazolvány felmutatásától.

Az Utas és a Szolgáltató között létrejött Személyszállítási Szerződés, a helyi menetrend szerint közlekedő járműre történő felszállástól, annak elhagyásáig hatályos. A menetrend szerinti, helyi, közösségi közlekedési járművekre fel-, járművekről leszállni (rendkívüli eset kivételével) kizárólag a kijelölt megállóhelyen lehet.

6. Szegeden forgalmazott menetjegyek, bérletek

6.1. Menetjegyek

- Elővételen váltott **vonaljegy**: érvényes a felszállás helyétől a vonal végállomásáig egyszeri utazásra, útmegszakítás nélkül. A vonaljegy az utazás megkezdésekor – közvetlenül a felszállást követően – a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell és az utazás során – a jármű elhagyásáig – meg kell őrizni.
- **Járművön váltott járművezetői vonaljegy**, vagy különleges igényeket kielégítő betűjelzéses céljártatokon váltott **vonaljegy**: érvényessége megegyezik az elővételen váltott vonaljeggyel.
- **Fedélzeti jegy**, a fedélzeten érintéssel fizetőeszközzel megvásárolt érvényes jegy, mely lehet vonaljegy és 24, vagy 72 órás időalapú jegy is. A jegytípus érvényesítése minden esetben a vásárlás időpontjában történik, a fedélzeti jegyautomata által.
- **Gyűjtőjegy** (10 db vonaljegy egyszerre történő vásárlása esetén tömbben és kedvezménnyel árusítjuk): érvényessége megegyezik az elővételen váltott vonaljeggyel.
- Elővételen váltott **24, vagy 72 órás időalapú jegy**: érvényes az első utazás megkezdésekor, közvetlenül a felszállást követő időpecsételéstől bármely vonalon többszöri utazásra, korlátlan számú útmegszakítással, annak időbeni lejártáig. Az időalapú jegyet az első utazás megkezdésekor – közvetlenül a felszállást követően – a jegykezelő készülékkel érvényesíteni kell és az érvényességi idő lejártáig meg kell őrizni.

6.2. Bérletek

- a. **Városi egyheti bérlet**: érvényes az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0:00 órától, az azt követő hatodik nap 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes személyi igazolvánnyal, útlevelemmel, pasztik kártya formátumú jogosítvánnyal vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- b. **Városi kétheti bérlet**: érvényes az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0:00 órától, az azt követő tizenharmadik nap 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes személyi igazolvánnyal, útlevelemmel, pasztik kártya formátumú jogosítvánnyal vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- c. **Városi 30 napos bérlet**: érvényes az Utas által kívánt és a bérleten feltüntetett naptári nap (az érvényesség első napja) 0:00 órától a következő hónap ugyanazon naptári napját megelőző nap 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet érvényes- személyi igazolvánnyal, útlevelemmel, pasztik kártya formátumú jogosítvánnyal vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- d. **Városi általános havi bérlet**: érvényes a tárgy hó első napjának 0:00 órájától a következő hónap 5-én 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi

vonalaín, menetrendszerű járataín. A bérlet érvényes személyi igazolvánnyal, útlevélllel, plasztik kártya formátumú vezetói engedéllyel vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

- e. **Negyedéves városi bérlet:** érvényes a bérleten megjelölt negyedév első napjának 0:00 órájától a negyedévet követő hónap 5-én 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalaín, menetrendszerű járataín. A bérlet érvényes személyi igazolvánnyal, útlevélllel, plasztik kártya formátumú vezetói engedéllyel, vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- f. **Féléves városi bérlet:** érvényes a bérleten megjelölt félév első napjának 0:00 órájától a félévet követő hónap 5-én 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalaín, menetrendszerű járataín. A bérlet érvényes személyi igazolvánnyal, útlevélllel, plasztik kártya formátumú vezetói engedéllyel vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- g. **Éves városi bérlet:** érvényes a tárgyév első napjának 0:00 órájától a következő év január 5-én 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalaín, menetrendszerű járataín. A bérlet érvényes személyi igazolvánnyal, útlevélllel, plasztik kártya formátumú vezetói engedéllyel vagy bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.
- h. **Városi tanuló havi bérlet:** érvényes a tárgyhó első napjának 0:00 órájától a következő hónap 5-én 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalaín, menetrendszerű járataín. A bérlet diákigazolvánnyal együtt érvényes.

Tanuló havi bérlet igénybevételére jogosult:

- az oktatási intézmények nappali és esti tagozatos tanulója, hallgatója, ha érvényes diákigazolvánnyal rendelkezik,

- Magyar Igazolvány vagy Magyar Hozzátartozói Igazolvány és az Igazolványba bejegyzett sorszámú nappali vagy esti tagozatos diákigazolvány tulajdonosa.

- i. **Városi nyugdíjas havi bérlet:** érvényes a tárgyhó első napjának 0:00 órájától a következő hónap 5-én 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalaín, menetrendszerű járataín. A bérlet csak érvényes nyugdíjas bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Nyugdíjas havi bérlet igénybevételére jogosult:

a. A 65. életévet be nem töltött személy. aki:

1. Saját jogú nyugellátásban, valamint azzal azonos elbírálás alá eső ellátásban részesül.
2. Hozzátartozói nyugellátásban (özvegyi nyugdíj, árvaellátás, szülői nyugdíj, baleseti hozzátartozói nyugellátások, özvegyi járadék) részesül.
3. 2011. december 31-ig 57. életévet betöltötte és 2011. december 31-én korhatár előtti öregségi nyugdíjban részesült.
4. Rokkantsági ellátásban részesül, és 2011. december 31-én I., illetve II. csoportos rokkantsági nyugdíjra volt jogosult, vagy akinek az egészségi állapota a rehabilitációs hatóság komplex minősítése alapján 30%-os vagy kisebb mértékű (azaz 70%-ban vagy annál magasabb mértékben rokkant).
5. Rokkantsági ellátásban részesül, amennyiben 2011. december 31-ig 57. életévet betöltötte és 2011. december 31-én III. csoportos rokkantsági nyugdíjra vagy rendszeres szociális járadékra volt jogosult.
6. Rokkantsági járadékban, nemzeti gondozási díjban, nemzeti helytállási pótlékban részesül.
7. Külföldről hazatelepült magyar állampolgár, aki külföldről részesül nyugellátásban.
8. Nyugdíjsegélyben részesülő egyházi személy.
9. Gyám és gyámolt személy, gondnok és gondnokolt személy.

- b. Aktív korúak ellátására (rendszeresen folyósított szociális segélyben, vagy foglalkoztatást helyettesítő támogatásban részesül) jogosult személy, ha munkaviszonyban nem áll, a Jegyző igazolása szerint.
- c. A rehabilitációs járadékos.

A kedvezményes nyugdíjas bérletigazolványhoz szükséges:

- A 1 – 9. pontban felsoroltak esetében az „Ellátottak utazási utalványa”,
- **Aktív korúak, rehabilitációs járadékos** személyek a lakóhelye szerint illetékes Jegyző igazolása, és ezek alapján, annak bemutatása esetén a bérletigazolvány kiállítása a Szolgáltató honlapján megjelentetett irodáiban, és bérletpénztáraiban lehetséges.

A bérletigazolványon feltüntetett érvényességi idő:

- „Ellátottak utazási utalványa” esetében, annak érvényességi idejével megegyező,
- a jegyzői igazolás esetében az abban szereplő határidő.

A bérletigazolvány kiváltásához a fentiekén túl az alábbiak szükségesek:

- személyazonosító igazolvány,
- igazolványkép, amely fél évnél nem régebbi.

- j. **Városi kisgyermekes szociális havi bérlet:** érvényes a tárgy hó első napjának 0:00 órájától a következő hónap 5-én 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet csak érvényes kisgyermekes bérletigazolvánnyal együtt jogosít utazásra.

Kisgyermekes havi bérlet igénybevételére jogosult:

Az a bejelentett szegedi lakó-, vagy tartózkodási hellyel rendelkező személy, aki hatósági bizonyítvánnyal igazolja, hogy gyermekgondozást segítő ellátást (GYESE), gyermeknevelési támogatást (GYET), illetve gyermek(e) ápolása jogán ápolási díjat vesz igénybe.

A kisgyermekes bérletigazolványhoz szükséges:

- A GYESE, vagy GYET, illetve ápolási díj folyósításáról a Magyar Államkincstár által kiállított, egy hónapnál nem régebbi, eredeti hatósági igazolvány,
 - a **Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal** Szegedi Járási Hivatala által kiállított, 1 hónapnál nem régebbi eredeti hatósági bizonyítvánnyal,
 - vagy három hónapnál nem régebbi megállapító határozat,
 - személyazonosító igazolvány,
 - lakcím kártya,
 - igazolványkép, mely fél évnél nem régebbi

A kisgyermekes bérletigazolvány kiváltására a Szolgáltató kijelölt irodájában van lehetőség a fenti hatósági bizonyítványok vagy határozatok alapján.

A bérletigazolvány érvényességi ideje a korábbi lejáratú hatósági bizonyítvány vagy határozat szerinti lejáratú hónap utolsó napjáig, de legfeljebb a bérletigazolvány kiállításától számított 6. hónap utolsó napjáig tart. Az érvényességi idő a bérletigazolványon feltüntetésre kerül.

A bérletigazolvány érvényessége – a jogosultság ismételt, fenti módon történő igazolása esetén – alkalmanként legfeljebb 6 hónappal meghosszabbítható.

- k. **Fénykép nélküli felmutatóra szóló** (arckép nélküli) általános havi bérlet: érvényes a tárgy hó első napjának 0:00 órájától a következő hónap 5-én 24:00 óráig korlátlan számú utazásra Szeged város helyi vonalain, menetrendszerű járatain. A bérlet a felmutatója részére ad utazási jogosultságot.

Az igazolványhoz kötött bérleteknél a megfelelő (jogosultságot igazoló) érvényes igazolvány számát, illetve diákigazolvány esetén az OM azonosítót vagy a Szolgáltató által kiállított tanuló bérletigazolvány számát az első utazás megkezdése előtt a bérletszelvényen tintával olvashatóan fel kell tüntetni. A jegy- és bérletautomatából vásárolt bérletszelvények esetében a vásárlás során meg kell adni az érvényes igazolvány számát, illetve diákigazolvány esetén az OM azonosítót.

7. Az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság

Forgalmi akadály következtében – melyről Szolgáltató az utasokat írásban vizuális utastájékoztató rendszerén, valamint a járművezetőn keresztül szóban is tájékoztatja – ugyanazon a vonalon, a járatpótló járműre való átszálláskor a vonaljegy – fóliacsik nélküli – másik végét is érvényesíteni kell. (A vonalszámot is tartalmazó, érvényesítő készülék által „felezett” jegy esetén, a jegy az adott vonalon közlekedő, kiegészítő járaton, végállomásig történő utazásra is jogosít. Jogosít továbbá a kiszolgáló létesítmények, berendezések használatára, valamint személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások igénybevételére.)

8. Az utasok tájékoztatása

Szolgáltató az utasok folyamatos tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel (ide értve a hivatalos honlapján közzétett hirdetményeket is), a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, információs ügyfélszolgálattal biztosítja.

Szolgáltató az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, az esetleges forgalmi zavarokról, forgalmi akadályokról folyamatosan tájékoztatja. **Ennek érdekében a járműveken, ügyfélszolgálati irodájában jól látható helyen kifüggeszti az utazási feltételeket, a megállóhelyeken, végállomásokon pedig a menetrendi kivonatot.**

Szolgáltató a járatok indulási, érkezési idejéről a rendelkezésre álló információs rendszer útján ad folyamatos tájékoztatást, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján folyamatos tájékoztatást nyújt.

A Szegedi Közlekedési Kft. Informatikai Iroda által üzemeltetett képfelvevő és rögzítő berendezések alkalmazására vonatkozó szabályzatról szóló Kamerás Megfigyelésről Szóló Szabályzat (<http://szkt.hu/adatvedelmi-politika-es-tajekoztatok>), valamint az információs önrendelkezési jogról és az információk szabadságáról szóló 2011. évi CCII. törvény biztosítja a képfelvevő és rögzítő berendezések működtetésének törvényes rendjét, üzemeltetését és adatvédelem követelményeinek érvényesülését. A Kamerás Megfigyelésről Szóló Szabályzatban részletesen felsorolásra kerül, hogy a Szegedi Közlekedési Kft. mely megállóhelyeken, végállomásokon, a társaság által kihelyezett jegykiadó automatáknál működtet kamerás megfigyelőrendszereket, ahol az alábbi szöveggel tájékoztatják az utasokat:

„Szegedi Közlekedési Kft. által üzemeltetett és kamerával megfigyelt terület.

A megfigyelés célja a társaság által üzemeltetett járművek és berendezéseik, továbbá az utasok, valamint a társaság munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelmének biztosítása, terrorcselekmény és közveszély okozás megelőzése, balesetek, illetve szabálysértések és bűncselekmények utólagos kivizsgálásának elősegítése. A felvételeket kizárólag bíróságok és hatóságok, illetve a törvény által erre feljogosított személyek ismerhetik meg. Az a személy, akinek jogát vagy jogos érdekét a képfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 15 napon belül a Szegedi Közlekedési Kft ügyvezető igazgatójának (cím: 6720 Szeged, Zrínyi u. 4-8.) címzett, a jogát vagy jogos érdekét igazoló írásbeli kérelmében kérheti, hogy a képfelvételek annak kezelője ne semmisítse meg, vagy ne törölje. Ha ilyen nem történik, a rögzített felvételeket 15 nap elteltével töröljük. Ha Ön ezen a területen tartózkodik, azzal hozzájárulását adja a felvételek elkészítéséhez és a fentiek szerinti továbbításához.”

9. Járulékos szolgáltatások

9.1. Információs szolgáltatás

Szolgáltató a járműveken akusztikus és vizuális utastájékoztató rendszert üzemeltet, melynek segítségével az utasok a vonali megállóhelyeken túl az átszállási lehetőségekről is információt kapnak.

9.2. Bérlet- és jegyértékesítés

Szolgáltató köteles a szolgáltatás igénybevételéhez szükséges bérletek és jegyek értékesítését végezni, amelyek díjairól a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt (<http://szkt.hu/penztarak/#jegy-es-berlet-arak>).

a. Jelenlegi pénztáraink:

– **Ügyfélszolgálati Iroda 6720 Szeged, Arany János u. 5.**

b. Jegy- és bérletváltó helyek:

Szolgáltató a honlapján az üzemelő bérlet- és jegypénztárokról folyamatos tájékoztatást nyújt (<http://szkt.hu/penztarak>).

c. Jegy- és bérletautomaták

Szolgáltató a honlapján az üzemelő jegy- és bérletautomatákról folyamatos tájékoztatást nyújt. (<http://szkt.hu/penztarak>).

d. Viszonteladói hálózaton keresztül

Szolgáltató a honlapján a viszonteladói hálózatról folyamatos tájékoztatást nyújt.

e. Járművezetőnél történő jegyvásárlás

f. Fedélzetén, érintéses fizetőeszközzel történő jegyvásárlás

10. Fogyatékkal élő személyek utazási jogai

Az 1371/2007 EK rendelet fogyatékkal élő személyek jogaira és esélyegyenlőségük biztosítására vonatkozó rendelkezéseinek és a 195/2016. Korm. rendelet vonatkozó előírásainak megfelelően, Szolgáltató folyamatosan cseréli járműparkját, illetve fejleszti kiszolgáló létesítményeit. Az alacsonypadlós járművek beszerzésein és forgalomba állításán túl, a járműveken akusztikus és vizuális utastájékoztató rendszer működik. A járműveken a fogyatékkal élő személyek általi használatra is alkalmas jelző és tájékoztató berendezések találhatóak.

Szolgáltató meghirdetett menetrendjében piktogrammal jelzi a vonalon közlekedő alacsonypadlós járművek indulását, melyről a honlapon, menetrendi kiadványban és a megállóhelyeken tájékozódhatnak az utasok. A babakocsival, kerekesszékekkel a járművekre történő fel- illetve leszállás is a piktogrammal jelzett ajtónál történhet.

Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája akadálymentesen megközelíthető, ami az esélyegyenlőségi törvény előírásainak megfelelően került kialakításra.

11. A felek jogai és kötelezettségei

A társaság köteles az utast a menetrendi feltételek szerint biztonságosan a célállomásra, megállóhelyekre szállítani. A járművekkel kötelező valamennyi, a menetrendben szereplő táblával jelölt megállóhelyen megállni. Az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik, ezért ha a menetrendben közzétett járáttal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a társaságot a

szerződési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli.

Az utas csak a megállóhelyeken, valamint a végállomásokon szállhat fel a járműre, illetve le a járműről. Ez alól kivételt képez, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges. Az utas jogosult a járművön utazni, a kiszolgáló létesítményeket és berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas a személyszállítás (fel- és leszállás, várakozás, utazás) során köteles betartani a közlekedésbiztonsági előírásokat, óvni a közlekedési eszközök, utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, tartózkodni az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

Szolgáltató a felek jogait és kötelezettségeit részletező „Utazási feltételek”-et a társaság valamennyi járművén, és ügyfélszolgálati irodájában kifüggeszti.

12. Forgalmi akadály esetén előálló helyzet megoldása, a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatása

Szolgáltató a forgalmi akadály során követendő eljárást, a menetjegy érvényessége módosításának vagy érvénytelenítésének, továbbá az igazolás kiadásának részletes szabályait az Üzletszabályzatban írja elő.

Forgalmi akadály esetén – ha a járat továbbhaladását bármely körülmény akadályozza – Szolgáltató köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni (járatpótlás). Ha a menetrendben közzétett járat közlekedtetése egyáltalán nem, vagy csak kerülő úton lehetséges, Szolgáltató erről az utasokat írásban vizuális utastájékoztató rendszerén, valamint a járművezetőn keresztül szóban is tájékoztatja. Az utas kérésére a társaság a 15 perct meghaladó késésről, illetve járatkimaradásról igazolást ad.

Az igazolást az ügyfélszolgálati iroda utólag két példányban (az eseményt követő 15 naptári napon belül) állítja ki, melyről folyamatos nyilvántartást vezet.

13. A bérletek, jegyek visszaváltására vonatkozó szabályok

Szolgáltató a forgalmazott bérleteket (éves, féléves, negyedéves, havi, kétheti, egyheti), érvényességük kezdete előtt kezelési költség (visszaváltási díj) felszámolása mellett teljes áron visszaváltja. A visszaváltás kizárólag Társaságunk Ügyfélszolgálati Irodájában lehetséges. A visszaváltási díj mértékét a díjszabás tartalmazza. A visszafizetés készpénzben történik.

Az éves, féléves, negyedéves bérleteknél csak az időarányos rész levonásával és kezelési költség (visszaváltási díj) felszámolásával lehetséges az érvényesség kezdete utáni visszaváltás. A tárgyhónap 1. napjától az általános havi bérleteket a társaság a tárgyhó 15. napjáig 50 %-os áron, visszaváltási díj ellenében vásárolja vissza.

A tárgyévi december 31-ig vásárolt menetjegyek a tárgyévet követő év december 31-ig használhatóak fel.

A fel nem használt kedvezményes jegyek (10 db-os gyűjtőjegy tömb) a tárgyévet követő év december 31-ig az értékkülönbözet megfizetésével – egész tömbre – becserélhető.

Értékkülönbözet megfizetése mellett a következő jegyek cseréje lehetséges:

- az egyheti bérlet érvényessége végéig, az egyheti bérleten feltüntetett kezdő napjával érvényes kétheti bérletre vagy 30 napos bérletre cserélhető.
- a kétheti bérlet érvényessége végéig, a kétheti bérleten feltüntetett kezdőnapjával érvényes 30 napos bérletre cserélhető.

14. A különjáratú szolgáltatás

Eseti megrendelés alapján Szolgáltató szabad kapacitásának függvényében különjáratú szolgáltatást nyújt. A különjáratú szolgáltatást szerződéses jogviszony keretében eseti megrendelés alapján, díjszabástól eltérő, megegyezéses áron teljesíti. A különjáratú megrendeléseket az ügyfélszolgálati iroda koordinálja. A különjáratú megrendeléseket az igénybevétel előtt legalább 10 naptári nappal írásban kell leadni az ügyfélszolgálat címére. A megrendelés visszaigazolását követően nincs lehetőség módosításra. A különjáratú közlekedtetésének szabályait Szolgáltató a különjáratú szolgáltatás szerződésében határozza meg.

15. Kézi poggyász, csomagszállítás

A helyi, menetrend szerinti közösségi közlekedési eszközökön, minden Utas legfeljebb 2 darab 40x50x80 cm méretet meg nem haladó, tömegénél fogva egy személy által hordozható, a fel- és leszállást nem akadályozó kézipoggyászt, vagy 1 db szánkót, vagy 1 pár sílécet, vagy 1 köteg facsemetét, vagy 1 gyermekkocsit, kerekesszéket vagy egyéb mozgást segítő eszközt díjmentesen szállíthat, megfelelő rögzítés mellett. Jégkorcsolya csak élvédővel ellátva vagy csomagolt állapotban, táskában szállítható. A fentieknek nem megfelelő tárgy, poggyász után az utas pótdíj fizetésére kötelezhető.

Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz (továbbiakban: kerekesszék) a járműbe a következő feltételekkel vihető be:

- Csak az arra kijelölt és piktogrammal ellátott helyen szállítható, fel- illetve leszállás is a piktogrammal jelzett ajtónál történhet.

- Önerőből fel tud menni a járműre és az arra kijelölt helyen elfér. Az eszközt a tulajdonosnak vagy az őt kísérő személynek biztonságosan rögzítenie kell, úgy hogy sem a saját, sem a többi utas testi épségét ne veszélyeztesse.

- A jármű rámpájának működtetése a járművezető feladata.

- A fogyatékkal élő személy és a kerekesszék vagy mozgást segítő eszköz együttes súlya nem haladhatja meg a 250 kg-ot.

- 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.

Nem szállítható:

- olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja.

- olyan tárgy, vagy csomag, amely az Utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti,- ill. az Utasok ruházatát, kézipoggyászát, vagy a jármű berendezési tárgyait megrongálhatja, bepiszkolhatja.

- robbanó, tűzveszélyes, gyúlékony, mérgező, maró vagy fertőző anyagok,

- töltött lőfegyver.

16. Kerékpár-szállítás

A méreténél fogva kézipoggyásznak minősülő kerékpár szállítására jelen szabályozás 15. pont első bekezdése vonatkozik.

Kézipoggyásznak nem minősülő kerékpárt szállítani kizárólag a Szolgáltató villamos üzemű járművein a menetrendben, vagy hirdetményben meghirdetett járatokon, az arra kijelölt helyen és időben, a járműveken kialakított rögzítő eszköz segítségével, rögzítve szabad. Olyan kerékpár nem szállítható, amely speciális kialakítású (cargo, tandem, motoros stb.), amelyen csomagok vannak rögzítve, vagy amely a kialakítása miatt nem rögzíthető. A kerekesszékekkel és a gyerekkocsival utazók a kézipoggyásznak nem minősülő kerékpárral utazókkal szemben előnyt élveznek, ha azonos felszállási helyen szállnak fel. Amennyiben az előbb felsorolt utazók eltérő helyen szállnak fel, akkor közülük a korábbi megállóhelyen felszállókat köteles a Szolgáltató elszállítani. A járművezető megtilthatja a kézipoggyásznak nem minősülő kerékpárral való felszállást zsúfoltság, vagy az utasok akadályoztatása esetén. A kisméretű, legfeljebb 41 cm (16", azaz hüvelyk, illetve inch, vagy coll) külső kerékátmérőjű kerékpár valamint a roller, továbbá méretkorlát nélkül az összecsucott kerékpár kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálhatja meg, illetve nem szennyezheti be.

A kerékpárszállítás díját a Szolgáltató Üzletszabályzatának melléklete (Díjszabás) tartalmazza. Egy járművön egyszerre maximálisan 2 db kerékpár szállítható. Az utasokat kerékpár piktogram elhelyezésével egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról.

Amennyiben a kerékpárt szállító utas a járművön vagy a megállóhelyi 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.

17. Élő kisállat és kutya szállítás

A közösségi közlekedési járműre csak a szájkosárral és pórázzal ellátott kutya vihető fel. Az Utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával, és kérésre azt a Szolgáltató, illetve az ellenőrzést végző személyzetnek fel kell mutatnia- a nem kézipoggyász módjára (nem zárt szállítóeszközben) szállított kutya szállításának díja azonos a járműre érvényes menetjegy árával. A segítő kutyák (vakvezető, mozgáskorlátozott személyt segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő kutya), valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák a járműveken díjmentesen szállíthatók korlátozás mentesen (szájkosár nélkül). A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni. A kutya általános havi bérlettel is szállítható, a havi bérlet ára azonos a városi általános havi bérlet árával. (Ebben az esetben az igazolványszám rovatba „KUTYA” megjegyzést kell olvashatóan feltüntetni - az első utazás előtt.)

- utasonként egy kutya szállítható kézipoggyász módjára, olyan zárt szállítóeszközben, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és biztosítja, hogy az állat az utazás során nem szabadul ki.

- Kézipoggyász módjára (zárt szállítóeszközben) szállított kutya szállítása díjtalan.

- Baromfi, énekesmadár, galamb, illetve egyéb apró állat díjmentesen szállítható olyan zárt szállítóeszközben, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és biztosítja, hogy az állat az utazás során nem szabadul ki, valamint az utazóközönség ruházatát és a jármű berendezési tárgyait nem szennyezi be.

Egyéb élőállat a helyi tömegközlekedési járműveken nem szállítható, beteg állat a járműbe nem vihető be.

- A járműbe bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha az élő állat az utasokat magatartásával zavarja, vagy számukra kényelmetlenséget okoz, a Szolgáltató az élő állatot a szállításból kizárhatja. A segítő kutya az utazásból csak akkor zárható ki, ha az ott tartózkodók testi épségét veszélyeztető magatartást tanúsít.

18. Talált tárgyak kezelése

A talált tárgyak kezelésére a Ptk. vonatkozó rendelkezései az irányadók.

A járművezetők a jármű átadás-átvétele alkalmával, továbbá (lehetőleg) a végállomásokon, valamint a jegyérvényesítő készülékek átkódolásakor a járművek utasterét átvizsgálják, a talált tárgyat a forgalmi ügyeletesnek átadják.

Idegen személy által a járműben talált tárgyat a járművezető köteles átvenni, ám a megtaláló személyi adatait csak a hozzájárulásával lehet rögzíteni. A forgalmi ügyeletes a talált tárgyat az ügyfélszolgálati irodába szállítja.

A bizonylatolt talált tárgyat (megnevezés, jellemzők, időpont, jármű, illetve járatszám, stb.) az ügyfélszolgálati iroda munkatársai iktatják, nyilvántartásba veszik. Igazolványok, dokumentumok esetében elérhető címen keresik, értesítik a tulajdonost, intézményt, iskolát vagy munkahelyet. Amennyiben a keresés nem vezet eredményre, illetve a tulajdonos nem jelentkezik három hónapig:

- a hivatalos okmányokat, dokumentumokat a Csongrád-Csanád Megyei Kormányhivatal Okmányirodájába, vagy az illetékes hatóságokhoz, szervekhez továbbítják,
- a talált tárgyakat selejtezik, megsemmisítik.

19. Panaszkezelés

A Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája szolgáltatási tevékenységére vonatkozó bejelentéseket az esetet követő 3 hónapon belül írásban, postai úton, elektronikus informatikai eszközök (e-mail, fax, weboldal, stb.) útján, személyesen, a társaság szolgálati helyén jegyzőkönyvezett formában fogad el. A bejelentések kivizsgálásáról és megválaszolásáról a Szolgáltató gondoskodik, amennyiben a bejelentés Szolgáltató tevékenységi köréhez kapcsolódik. A tevékenységi körén kívül eső bejelentéseket 5 munkanapon belül továbbítja az illetékes részére, melyről egyidejűleg bejelentőt is tájékoztatja.

Szóbeli panasz: A személyesen közölt szóbeli panaszt azonnal meg kell vizsgálni, és szükség szerint orvosolni kell. Ha a bejelentő a panasz kezelésével nem ért egyet, vagy a panasz azonnali kivizsgálása nem lehetséges, a Szolgáltató a panaszról és az azzal kapcsolatos álláspontjáról haladéktalanul köteles jegyzőkönyvet felvenni, és annak egy másolati példányát a bejelentőnek átadni. A panaszról készült jegyzőkönyvet a bejelentőnek legkésőbb az érdemi válasszal egyidejűleg kell megküldeni. Az írásos válasz megküldése eltekinthető abban az esetben, amikor bejelentő nyilatkozik arról, hogy a panasz azonnali kezelése miatt erre nem tart igényt. A panasz kivizsgálása és panaszos részére történő megválaszolása az írásban beérkezett panaszok ügyintézési módja szerint történik.

Írásbeli panasz: Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a Szolgáltató érdemben megvizsgálja és annak eredményéről a panaszost írásban – az általa megjelölt módon – értesíti. A bejelentések nyilvántartását, kivizsgálását, megválaszolását a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodája végzi, koordinálja, intézi. A névtelen bejelentéseket a Szolgáltató befogadja, és azokat rögzíti a későbbi statisztikák miatt. A panaszt elutasító álláspontját a Szolgáltató indokolni köteles a jogorvoslati út megjelölés mellett.

A bejelentések ügyintézési határideje a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvényben foglaltak szerint a beérkezéstől számított 30 naptári nap. A bejelentések ügyintézési határidejét egy alkalommal 15 naptári nappal meg lehet hosszabbítani, de erről a bejelentőt – a 30 napos válaszadási határidő megtartása mellett, megfelelő indoklással – írásban értesíteni kell. Szolgáltató honlapján keresztül tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a közlekedési hatóság és a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről.

Az autóbuszos személyszállítás (autóbusz, trolibusz) esetében a Szolgáltató és az Utas között létrejött személyszállítási szerződésben keletkezett panaszával kapcsolatban a szolgáltatást jogosultán igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy panasszal élhet az autóbuszos

piacfelügyeleti és utasjogi hatóságnál, ha álláspontja szerint a Szolgáltató megsértette a Sztv. 17. § (3) bekezdését, illetve ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el. Ha a panaszos az autóbuzos személyszállító szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre, vagy abban az esetben, ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, azt a panaszos közvetlenül a közlekedési hatósághoz nyújthatja be.

A vasúti személyszállítás (villamos) esetében a Szolgáltató és az Utas között létrejött személyszállítási szerződésben keletkezett panaszával kapcsolatban a szolgáltatást jogosultan igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a Szolgáltató megsértette a Sztv. 17. § (1) bekezdését. A panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a Szolgáltató panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre.

Panaszt benyújtani a Szolgáltató panaszkezelési eljárásának eredményét közlő dokumentum panaszos tudomására jutásától számított, ennek hiányában az üzletszabályzat panaszkezelésre vonatkozó részében az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 30 napon belül lehet. Szolgáltató a panasz elutasításáról szóló tájékoztató levelében tájékoztatja az utasokat a jogorvoslati lehetőségekről, valamint a közlekedési hatóság és a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről.

Azokban az esetekben, amelyekben a panasz az utazási feltételek megsértését megállapító külső ellenőrzési tevékenységgel kapcsolatos a Szolgáltató jelen pontban kialakított és rögzített panaszkezelő mechanizmus alkalmazásával és annak mindenben történő betartásával, a tömegközlekedési szolgáltatás komplex ellenőrzését végző Külső szolgáltatót bízza meg. Külső szolgáltató a megbízás alapján kivizsgált panaszokra adandó válaszában köteles feltüntetni, hogy a benyújtott panasz intézésére és válaszadásra, hatósághoz történő felterjesztésre, a Szegedi Közlekedési Társaság, mint szolgáltató megbízása alapján jogosult.

A megbízás mindazokra az esetekre tejed ki, amelyekben a személyszállítási szolgáltató és a panaszos között létrejött személyszállítási szerződésnek az utazási feltételek megsértését megállapító külső ellenőrzési tevékenységével kapcsolatos panaszról van szó. Ezekben az esetekben a panasz megtételének lehetőségére, annak módjára és helyére a Külső szolgáltató munkatársai az Ellenőrzési ténymegállapításon írásban, de indokolt esetben, szóban is kötelesek az ellenőrzött utast tájékoztatni.

A személyszállítási szolgáltató tevékenységével és nem az ellenőrzéssel kapcsolatos panaszokat továbbra is az Szegedi Közlekedési Társaság fogadja be és intézi a 19. pontban meghatározottak szerint.

Ellenőrzés:

A **Járművezető**, valamint a **Forgalmi- és utasellenőr**, a munkavégzésük során **közfeladatot ellátó személy**nek minősülnek. (Btk. 459.§ 12. pont).

Aki e személyeket jogszerű eljárásukban erőszakkal, vagy fenyegetéssel akadályozza, intézkedésre kényszeríti, vagy eljárása alatt, illetőleg emiatt bántalmazza, büntetést követ el, egy évtől öt évig terjedő szabadságvesztéssel büntetendő. (Btk. 310.§ 1. pont)

A Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. forgalmi- és utasellenőrei képrögzítésre alkalmas testkamerákat használnak munkavégzésük során, a közösségi közlekedési eszközök belterében, az utasok, valamint a Szolgáltatók munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és a nemzeti vagyon védelme céljából. A testkamerák használata és az általuk rögzített képfelvételek vonatkozásában a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft. önálló adatkezelő, ezért az érintettek a testkamerákkal készített képfelvételek adatkezelésével kapcsolatos kérdéseiket, kérelmeiket joghatályosan a Szegedi Környezetgazdálkodási Nonprofit Kft.-nél terjeszthetik elő.

A Díjszabásban meghatározott viteldíj megfizetését, a jegy / bérletigazolvány / bérletszelvény / utazási igazolvány érvényességét; illetve valamilyen kedvezményre való jogosultságot a Járművezető és az ellenőrzéssel megbízott Társaság Forgalmi- és utasellenőre jogosult ellenőrizni.

A Forgalmi- és utasellenőrök jogosultak a járműre felszálló; a járművön tartózkodó; valamint a járműről közvetlenül leszálló személyek utazási jogosultságának ellenőrzésére, akár a kijelölt

megállóhelyen is - arra figyelemmel, hogy az első ajtón felszálló Utas jogosult a jegyét a jármű vezetőjénél és a járművön elhelyezett fedélzeti jegykiadó automatából is megvásárolni. A jegyet, az érvényes bérletet, az utazási igazolványt és az egyéb utazásra, kedvezményre jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt - a járművezetői jegy és a járművön érintéses fizetőeszközzel történő vásárlással, fedélzeti jegykiadó automatából váltott jegy kivételével - a megállóhelyen, a járműre történő felszálláskor; valamint - a járművezetői jegyet és a járművön érintéses fizetőeszközzel történő vásárlással, fedélzeti jegykiadó automatából váltott jegyet is - az utazás teljes tartama alatt, és a járműről történő leszállást közvetlenül követően a megállóhelyen a Forgalmi- és utasellenőr kérésére fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni.

Amennyiben az utazási igazolvány, vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az Utas köteles személyazonosságát igazolni. (213/2012. (VII.30.) Korm. rendelet 13.§. (1) bek.)

Az utazási jogosultság megállapítására, valamint szükség szerint, a pótdíj kivetésére irányuló – a járművön, továbbá a jármű megállóhelyen történő esetleges visszatartásával megvalósuló ellenőrzési eljárásban, az Utas (ok) együttműködni köteles (ek).

Az érvénytelen jegy, bérletszelvény, bérlet~/utazási igazolvány - a tulajdon, és a jogosultság igazolásáig - az ellenőrzésre jogosult személy által bevonható!

Amennyiben az Utas érvényes bérlettel rendelkezik vagy kedvezményes utazásra jogosult, de a bérletet a jegy ellenőrzésénél felmutatni, illetve a kedvezményes utazási jogosultságot igazolni nem tudja, vagy kitöltetlen, illetve ceruzával kitöltött bérlettel utazik, úgy az ellenőrzést követő naptól számított 3 munkanapon belül – az ellenőrzéssel megbízott Társaság irodájában – történő bemutatás vagy igazolás esetén a Díjszabásban meghatározott kedvezményes utazási jogosultság igazolási, "Bérletbemutató" pótdíjat köteles fizetni.

Az az Utas, aki jegy nélkül, érvénytelen (kezeletlen/ többször, vagy későn kezelt/ jeggyel, bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, kutyát külön érvényes menetjegy, vagy bérlet nélkül szállít, továbbá aki csomagként, kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be a járműbe, valamint ha az utas, vagy az általa szállított kézipoggyász, vagy az élő állat bepiszkítja a járművet, és/vagy a jelen „Utazási Feltételek”- et egyéb tekintetben nem tartja be, pótdíj fizetésére kötelezett, és az utazásból kizárható.

20. Szolgáltató kötelezettsége, felelőssége

Szolgáltató a menetrendben közzétett személyszállítást köteles elvállalni. A helyi forgalomban az utasok elszállítása jelentkezésük sorrendjében történik. Szolgáltató felelős az utasok biztonságáért a fel- és leszállás, valamint az utazás tartama alatt. Kártérítés jár azoknak az utasoknak, akiket a járművön – a társaságnak felróható okokból – kár ér. Ha az utas a járművön balesetet szenved, vagy úti- és kézipoggyászaiban, ruházatában, kerekesszékek és egyéb mozgást segítő eszközök tekintetében, illetve más személyes tárgyaiban, eszközeiben kár éri, a jármű vezetőjének azonnal köteles jelezni. A balesetet, káreseményt minden esetben jegyzőkönyvezni kell.

Szolgáltató az utasnak okozott kárt a biztosító társasággal kötött megállapodások, általános felelősségbiztosítás alapján téríti meg.

Kerekesszékek és egyéb mozgást segítő eszközök tekintetében nyújtandó kártérítés:

- A személyszállítást végző Szolgáltató és az autóbusz-állomást üzemeltető szolgáltató felelősek, amennyiben a kerekesszékek, egyéb mozgást segítő berendezések vagy segédeszközök elvesztését vagy megrongálódását okozták. Az elvesztésért vagy a megrongálódásért felelős fuvarozó vagy autóbusz állomást üzemeltető szervnek kártérítést kell nyújtania.

- Az említett kártérítésnek egyenlőnek kell lennie az elveszett vagy megrongálódott berendezés vagy eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó költségekkel.
- Szükség esetén mindent meg kell tenni ideiglenes csereeszköz vagy csereberendezés gyors biztosítása érdekében. A kerekesszékeknek, egyéb mozgást segítő berendezéseknek, vagy segédeszközöknek lehetőség szerint az elvesztett, vagy megrongálódott eszközökhöz vagy berendezésekhez hasonló műszaki és működési jellemzőkkel kell rendelkezniük.

Ezen szabályzat a Közlekedési hatóság és a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követően – azzal egyező időponttal – lép hatályba.

Az Üzletszabályzat mellékletei:

1. sz. melléklet: jegy és bérlet díjszabás
2. sz. melléklet: pótdíjszabás

Az üzletszabályzat jóváhagyásra benyújtva:

Szeged, 2022.

Majó-Petri Zoltán
ügyvezető igazgató

Szegedi Közlekedési Kft.