



DKV Debreceni Zártkörűen
Működő Részvénytársaság

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZAT

DKV DEBRECENI KÖZLEKEDÉSI ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2025. április 1-től

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

az Építési és Közlekedési Minisztérium Közúti Közlekedési Ellenőrzési Főosztály
KÖFÁT/20569-1/2025/KKE számú határozatával
és az Építési és Közlekedési Minisztérium, Vasúti Igazgatási Szerv
KÖFÁT/21531-1/2025/VISZ számú határozatával

Tartalomjegyzék

BEVEZETŐ	3
FOGALMAK MEGHATÁROZÁSA.....	3
1. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT CÉLJA, FELADATA, HATÁLYA	6
2. AZ ÜZLETSZABÁLYZAT ÉRVÉNYESSÉGÉNEK IDŐPONTJA.....	6
3. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS	6
3.1. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS LÉTREJÖTTE	6
3.2. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS HATÁLYA	6
4. FIZETÉSI FELTÉTELEK	7
5. DÍJSZABÁS.....	7
6. DÍJ ELLENÉBEN VÉGZETT SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSOK KÖRE	7
7. JÁRATTÍPUSOK.....	8
8. MENETREND	8
9. UTASTÁJÉKOZTATÁS	8
10. A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁS IGÉNYBEVÉTELÉNEK RÉSZLETES FELTÉTELEI (UTAZÁSI FELTÉTELEK)	11
11. SZERZŐDÉSTŐL VALÓ ELÁLLÁS.....	16
12. PANASZKEZELÉS, ÉSZREVÉTELEK BEJELENTÉSE.....	16
13. A FELELŐSSÉGVISELÉS RÉSZLETES SZABÁLYAI	18
14. FORGALMI AKADÁLY ESETÉN ELŐÁLLÓ HELYZETEK.....	19
15. TALÁLT TÁRGYAK.....	20
MELLÉKLETEK	23
1. számú melléklet: A DKV Zrt. díjszabása	23
2. számú melléklet: A DKV Zrt.-nél használatos papír alapú értékcikkek meghatározása és érvényességük	25
3. számú melléklet: Elektronikus utazási jogosultság, mobil értékszelvények meghatározása és érvényességük.....	30
4. számú melléklet: Kedvezményes utazásra jogosultak köre	33
5. számú melléklet: A DKV Zrt. által kiadott értékszelvények jegyellenőr általi bevonásának esetei.....	35

Bevezető

A Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.), a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012 évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.), a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.), a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII.13.) Korm. rendelet; a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló Európai Parlament és Tanács (EU) 2021/782 rendelete (2021. április 29.) (a továbbiakban: Rendelet); az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet, valamint az autóbusszal közlekedő utasok jogairól és a 2006/2004/EK rendelet módosításáról szóló Európai Parlament és a Tanács 181/2011/EU rendelete alapján jelen Üzletszabályzat elkészítése vált szükségessé a közforgalmú személyszállítást végző DKV Debreceni Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (székhely: 4025 Debrecen, Salétrom utca 3.) (a továbbiakban: DKV Zrt.) részéről, amely társaság az üzletszabályzatát a következőkben rögzített tartalommal határozza meg.

Fogalmak meghatározása

- **Állandó (normál) járatok:** azok a járatok, melyek minden esetben (kivéve forgalmi vagy műszaki akadály) az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett útvonalon közlekednek.
- **Bérlet:** meghatározott időszakra és útvonal hálózaton belül korlátlan utazásra érvényes papíralapú bérletigazolvány és bérletszelvény.
- **Bérletigazolvány:** értékcikk, amely megmutatja, hogy az utas milyen típusú bérletszelvénynek a bérletigazolvánnyal való együttes használatával jogosult utazásra.
- **Bérletszelvény:** az érvényességi időtartamon belül a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a vonatkozó jogszabályok alapján arra jogosult szervezetek által kiállított, érvényes arcképes igazolvánnyal, vagy a DKV Zrt. által kiállított arcképes vagy arckép nélküli bérletigazolvánnyal együtt utazásra jogosító értékszelvény.
- **Bérlettek:** bérletigazolvány és bérletszelvény tartására szolgáló értékcikk.
- **Célállomás:** az a megállóhely, ahova az utas szeretne eljutni.
- **Díjszabás:** a DKV Zrt. által nyújtott szolgáltatások díjait tartalmazó dokumentum.
- **DMJV:** Debrecen Megyei Jogú Város Önkormányzat (4024 Debrecen, Piac u. 20.).
- **Egyéb, díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító igazolvány:** az arra jogosult hatóságok által kiállított, érvényes okmány, amelynek felmutatásával az utas a DKV Zrt. járatait díjmentesen vagy kedvezményesen veheti igénybe.
- **E-kártya:** a DKV Zrt. által elfogadott, a megvásárolt elektronikus utazási jogosultság igazolására szolgáló, érvényes plasztikkártya (személyazonosító igazolvány, Debrecen Városkártya, Junior Debrecen Városkártya, diákigazolvány).

- **Elektronikus utazási jogosultság:** az e-kártyával rendelkező utas által, a díjszabásban meghirdetett és megfizetett díj ellenében biztosított jogosultság (ld. 3. melléklet).
- **Értékszelvény:** a DKV Zrt. által díj ellenében kibocsátott, utazásra jogosító jegy, bérletszelvény, bérletigazolvány.
- **Értékcikk:** a DKV Zrt. által díj ellenében kibocsátott értékszelvények és egyéb, a személyszállítási közszolgáltatáshoz kapcsolódó értékszelvénynek nem minősülő cikk.
- **Fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személy:** olyan személy, aki tartós vagy ideiglenes fizikai, mentális, értelmi vagy érzékszervi sérüléssel él, amely miatt különböző akadályokba ütközhet és ez gátolhatja abban, hogy más utasokhoz hasonlóan teljeskörűen és hatékonyan vegye igénybe a közlekedést vagy akinek mozgásképessége a közlekedés során az életkora miatt korlátozott.
- **Forgalmi akadály:** menetrendszerinti forgalom bármely okból történő akadályoztatása.
- **Forgalomirányító központ:** a közterületen lévő olyan állomás, amely a megállóhelyi funkciója mellett egyéb speciális feladatokat is ellát. Ilyen például a jegyárusítás, forgalmi szolgálat, járművek nap közbeni tárolása, járművezetők részére kialakított szociális helyiségek biztosítása.
- **Honlap:** internetes elérhetőség (www.dkv.hu), amelyen a DKV Zrt. által nyújtott szolgáltatásokkal kapcsolatosan tájékozódni lehet.
- **Igényvezérelt járatok:** azok a járatok, amelyek az előre meghirdetett időpontban, az előre meghirdetett teljes útvonalon vagy annak egy részén (előre meghirdetett útszakaszon) csak abban az esetben közlekednek, amennyiben arra vonatkozóan igénybejelentés érkezett és az elfogadásra került.
- **Induló állomás:** olyan speciális megállóhely, amely valamelyik viszonylat(ok) első megállóhelye, így ott rendkívüli forgalmi helyzetet kivéve csak a felszállás lehetséges.
- **Járat:** a személyszállítási szolgáltatást végző járművek a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése.
- **Jegy típusú értékszelvények:** egyszeri, megszakítás nélküli utazásra jogosító jegyek, valamint arcképes igazolvány használatához kötött, 1 vagy több napra érvényes jegyek.
- **Kezelési költség:** bérletek visszaváltása vagy cseréje esetén fizetendő díj.
- **Késés:** menetrend szerinti járat közzétett menetrend szerinti indulás vagy érkezési időpontja és a tényleges indulási vagy érkezési időpontja közötti időbeli eltérés.
- **Kísérő:** az a személy, aki a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetekben a kísért személlyel együtt, ugyanazon járaton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig utazik abból a célból, hogy a kísért személynek a le- és felszállásnál, valamint az utazás tartama alatt a járaton az életkorából, egészségi állapotából következően szükségessé váló felügyeletet és segítséget biztosítsa.
- **Közösségi közlekedés:** alapvető utazási igényeket kiszolgáló személyszállítási szolgáltatás, amely meghatározott menetrend szerint szabályozott ár ellenében történik.
- **Különjárat:** menetrenden kívül, külön megrendelésre közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás.

- **Megállóhely:** a közterület azon része, amely a közösségi közlekedési eszközökre való várakozás helyül szolgál, továbbá azokról/ra a biztonságos le- és felszállást biztosítja.
- **Menetrend szerinti járat:** azok a járatok, amelyek meghatározott napokon, vagy a nap valamely meghatározott időszakában menetrend szerint, utasszállítás céljából, rendszeresen közlekednek.
- **Mobil értékszelvény:** mobil értékesítésű és mobil alkalmazáson keresztül használt utazási jogosultság.
- **Mobiljegy:** mobil értékesítésű és felhasználású vonaljegy vagy 1 órás jegy.
- **Mobil alkalmazás:** folyamatos, online adatkapcsolatban működtetett, a mobil értékszelvény megjelenítésére és felhasználására szolgáló mobil alkalmazás.
- **Pótdíj:** az üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén fizetendő, a Díjszabásban meghatározott külön díj.
- **Pótdíj:** pótdíjak helyszíni kiegyenlítésének igazolására szolgáló elismervény, mely a helyszíni kiegyenlítéskor kerül átadásra a pótdíjazott részére.
- **Segítő kutya:** a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs, rehabilitációs feladatokat ellátó, állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátott kutya. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.
- **Személyazonosításra alkalmas igazolvány:** hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (személyazonosító igazolvány, útleve, jogosítvány)
- **Személyszállítási közszolgáltatás:** közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás.
- **Szerződéses járat:** a szállítás megrendelője és a szállítást végző szervezet között létrejött, szerződés alapján végzett külön célú menetrend szerinti, vagy menetrenden kívüli járat.
- **Utas:** a DKV Zrt. által közlekedtetett járatokat utazás céljából igénybe vevő természetes személy.
- **Utazási feltételek:** jelen Üzletszabályzat 10. fejezetében található rendelkezések.
- **Ügyfélszolgálat:** A DKV Zrt vevőszolgálati ügykezelését megbízási szerződés keretében a DV Parking Kft. látja el. A DKV Zrt Ügyfélszolgálatának címe: 4027 Debrecen, Füredi út 27. Malompark II. I. emelet.
- **Üzemkezdő:** adott naptári napon induló első járat indulási időpontja.
- **Üzemzárás:** adott naptári napon induló utolsó járat végzésének időpontja.
- **Végállomás:** olyan speciális megállóhely, amely valamelyik viszonylat(ok) utolsó megállóhelye, így ott rendkívüli forgalmi helyzetet kivéve csak a leszállás lehetséges.
- **Viszonylat:** két végállomás által határolt, a végpontokkal vagy valamely jelzéssel jelölt útvonal; járat, reláció.
- **Viteldíj:** a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a Díjszabásban meghatározott díj.

- **Vonalhálózat:** azon útvonalak és kötőtpályás közlekedési vonalak összessége, amelyen a közösségi közlekedés történik.

1. Az Üzletszabályzat célja, feladata, hatálya

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

2. Az Üzletszabályzat érvényességének időpontja

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

3. Személyszállítási szerződés

3.1. A személyszállítási szerződés létrejötte

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

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

- a, Állandó (normál) járatok esetében, amikor az utas felszáll a menetrend alapján közlekedő járműre. Ezen jogviszony külön írásbeli szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre.
- b, Igényvezérelt járatok esetében, amikor a járművön tartózkodó utas szóban leadja igényét az utazási szándékáról, majd ez elfogadásra kerül, melyről az utas visszaigazolást kap. Ezzel a jogviszony írásbeli külön szerződés megkötése nélkül létrejön.
- c, Különjárat
- d, Külön célú menetrend szerinti, vagy menetrenden kívüli járat (szerződéses járat)

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

3.2. A személyszállítási szerződés hatálya

A személyszállítási szerződés létrejöttével a személyszállítási szolgáltatás igénybevételének feltételeit az utas elfogadja és magára nézve kötelezőnek ismeri el.

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

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

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

4. Fizetési feltételek

A szolgáltatást igénybe vevők az utazásra jogosító értékszelvény megvásárlásával egy időben készpénzben vagy elektronikus úton, e-kártyához tárolt utazási jogosultság vagy mobil értékszelvény megvásárlásával egy időben elektronikus úton tesznek eleget fizetési kötelezettségüknek.

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

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

5. Díjszabás

A DKV Zrt. díjszabását az 1. számú melléklet tartalmazza.

6. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

Menetrend alapján végzett személyszállítás:

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

Különjáratok személyszállítása:

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

A megrendelésnek tartalmaznia kell az alábbiakat:

- a megrendelő/cég nevét, címét/számlázási címét, adószámát;
- cég esetén cégjegyzék számát;
- képviselő/kapcsolattartó nevét, elérhetőségét;
- az utazást igénybe vevők létszámát;
- az utazás napját;
- a járat indulási, érkezési idejét;
- a járat indulási/visszaindulási és érkezési/visszaérkezési helyét;
- az útvonal meghatározását;
- az igényelt jármű típusát;
- azoknak a megállóhelyeknek a megnevezését, ahol útközben fel és leszállás történik.

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

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

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

7. Járattípusok

A DKV Zrt. Debrecen város vonalhálózatán két egymástól eltérő elven működő járattípussal, állandó (normál) járatokkal és igényvezérelt járatokkal látja el közszolgáltatási feladatát.

Igényvezérelt járatok közlekedési rendje

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

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

A járatútvonalon minden megállóhelyen lehetséges a fel- és leszállás

8. Menetrend

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

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat a megállóhelyeket, ahol a járat megáll;
- az érkezési és indulási időpontokat, vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat;
- csatlakozási, átszállási lehetőségeket;
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat;
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját, illetve azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól.

A DKV Zrt. a menetrendet megállóhelyeken kihelyezett menetrendi utastájékoztatók formájában, a honlapon, valamint mobilapplikációkon keresztül hozza az utazóközönség tudomására. A menetrendek a www.dkv.hu internetes oldalról díjmentesen letölthetők.

9. Utastájékoztatás

9.1. Általános tájékoztatás

A DKV Zrt. tájékoztatja az utasokat jogairól, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, a menetrendszerinti közlekedésről, a menetrendtől tervezhetően eltérő közlekedésről, az esetleges forgalmi akadályokról, továbbá a díjszabásról, illetve az utazási feltételekről. A megállóhelyeken jól látható helyen kifüggeszti a menetrendi kivonatot.

A DKV Zrt. az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel, a kiszolgáló személyzet szóbeli tájékoztatásával, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal biztosítja.

A DKV Zrt. munkaidőben telefonon az Ügyfélszolgálat hívószámán, munkaidőn kívül a központi forgalomirányítón keresztül szolgál információval az utazóközönség részére.

A járatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a járat kimaradásáról vagy késéséről a forgalomirányítók szóban, illetve e-mailben elküldött információi alapján, a kommunikációs szakterület, valamint az utazni szándékozók vagy az utasok kérésére a forgalomirányítást végző munkavállalók nyújtanak tájékoztatást. A megállóokban utastájékoztatási rendszer is segíti az utasok tájékozódását.

A menetrendről való tájékoztatást az Üzletszabályzat 8. pontja tartalmazza.

Tervezett menetrendváltozás esetén a DKV Zrt. az életbe léptetést megelőzően legalább 3 nappal, rendkívüli esetben 3 napnál kevesebb, de a legrövidebb időn belül köteles tájékoztatni az utazóközönséget. A tájékoztatás a www.dkv.hu honlap nyitó oldalán, a forgalmi hírek menüpont alatt és a „Menetrendek” menüpontban, a megállóhelyeken elhelyezett utastájékoztató; a járművön alkalmazott akusztikus berendezések, a járművön kihelyezett utastájékoztatók formájában; a média, az Ügyfélszolgálat, az állandó bérletpénztárak, a forgalmi személyzettel ellátott forgalomirányító központok bevonásával, valamint a DKV Zrt. Facebook oldalán valósul meg. Az utasok a változásokról valós időben a TransIT DKV mobilapplikáción, a Google Maps utazástervezőjén és a Menetrendek.app applikáción keresztül tájékozódhatnak.

Rendkívüli forgalmi helyzet esetén az ideiglenes menetrendről a jármű vezetője, a forgalmi személyzettel ellátott forgalomirányító központokban a központi forgalomirányító, forgalmi indító, valamint szükség esetén az érintett helyszíneken a szakterületi vezetők által kijelölt személy szóban, illetve a DKV Zrt. kommunikációs szakterülete a Facebookon, a médiában, illetve a honlap forgalmi hírek menüpontja alatt ad tájékoztatást az utasok részére. Az ideiglenes forgalmi rendről a járművezető a járművekbe beépített hangos utastájékoztató berendezésen keresztül ad tájékoztatást az utasoknak.

A járművek homlok-, oldalsó, vagy hátfalán elhelyezett viszonylatjelzők tájékoztatják az utasokat a viszonylat számáról, valamint a végállomások nevéről. Az utastérben monitorok mutatják, hogy a jármű mely viszonylaton, mely megállóhelyhez és melyik végállomás irányába közlekedik.

A DKV Zrt. a díjszabást a honlapján és a bérletpénztáraknál, illetve a járművezetői jegy ártájékoztatóját a vezetőfülke ajtajánál is közzé teszi.

A DKV Zrt. az utazási feltételekről honlapján, a járműveken, az Ügyfélszolgálaton és az állandó bérletpénztáraknál elhelyezett utastájékoztatókon ad információt.

9.2. Elektronikus megfigyelő rendszerrel kapcsolatos tájékoztatás

Adat megismerési és adatkezelési jog a személyszállítási szolgáltatás alapjául szolgáló Személyszállítási közszolgáltatási szerződések teljesítése érdekében. Erről bővebben jelen Személyszállítási Üzletszabályzat 1. függeléke rendelkezik, amely a <https://www.dkvy.hu>) oldalon külön dokumentumban található.

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

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

Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazásának a további feltételeit, követelményeit, a DKV Zrt. és az utasok jogait és kötelezettségeit a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 8. §-a, az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet, GDPR), információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény tartalmazza.

10. A személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

10.1. A Felek jogai és kötelezettségei

A DKV Zrt. köteles az utasokat a személyszállítási szerződés alapján a célállomásra szállítani.

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

Az utazás megkezdése előtt az utasnak az utazásra jogosító értékszelvényt, e-kártyához tárolt utazási jogosultságot vagy mobil értékszelvényt szükséges megvásárolnia, vagy utazásra jogosító más igazolvánnyal kell rendelkeznie.

A DKV Zrt. a járatain minden, megállóban történő megálláskor, az elindulást megelőzően biztosítja a járművezetőnél történő jegyvásárlás lehetőségét.

Azon értékszelvények esetében, amelyeken igazolványszám feltüntetése szükséges, a 2. sz. mellékletben meghatározott igazolványszámot az első utazás megkezdése előtt tintával, olvashatóan, javítás nélkül az értékszelvényen kijelölt helyre fel kell vezetni.

A javított adatokat tartalmazó vagy sérült értékszelvény utazásra nem jogosít.

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

Az arcképes igazolvány használatához kötött bérletszelvények cseréjére kizárólag abban az esetben van lehetőség, ha a kicserélni kívánt értékszelvény érdemi adatot tartalmazó része nem hiányzik, valamint sorszáma azonosításra alkalmas állapotban van.

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

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

A megvásárolt, már megkezdett érvényességű elektronikus bérleteknek a vásárló hibájára visszavezethető okból (pl. igazolvány szám tévesztés, téves vásárlás) történő cseréjére vagy visszaváltására irányuló írásos kérelem pozitív elbírálása esetén, kezelési költség ellenében van lehetőség.

A DKV Zrt. a menetrendszerinti járatain első ajtón történő felszállítási rendet alkalmaz. Az első ajtón történő felszállási renddel kapcsolatos tudnivalókat a DKV Zrt. honlapján teszi közzé.

A járműre történő felszállás előtt az utasnak elő kell készítenie érvényes bérletét, jegyét vagy a járművezetőnél váltandó vonaljegy árát, illetve – amennyiben elektronikus utazási jogosultsággal rendelkezik – az e-kártyát. Mobiljegy előzetes vásárlása esetén a folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, üzemképes készüléken futó mobil alkalmazást kell elindítani, majd a jármű megállóba érkezését követően, továbbá 1 órás mobiljegy esetében minden átszállás alkalmával a járművön elhelyezett kódot kell a készülék segítségével leolvasni, mely művelettel megtörténik a mobiljegy érvényesítése. Az elővételben megvásárolt papír alapú vonaljegyeket a felszállás után, a járművezetőnél váltott vonaljegyét a megvásárlást követően a legközelebbi jegykezelő készülékkel haladéktalanul érvényesíteni kell. A személyszállítási szerződés alapján az utas az utazás időtartama alatt az érvényes értékszelvényt, e-kártyát köteles magánál tartani. Mobil értékszelvény használata esetén az utas köteles gondoskodni arról, hogy az utazás ideje alatt folyamatos adatkapcsolattal működő, megjelenítésre alkalmas, bekapcsolt készülékkel rendelkezzen. Az értékszelvényt, az e-kártyát vagy az egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazási igazolványt az ellenőrzést végző személynek (jegyellenőrnek vagy járművezetőnek) fel kell mutatni, kérésre át kell adni. Az ellenőrzés technikai eszközök igénybevétele is történhet. Mobiljeggyel történő utazás esetén az ellenőr kérésére a mobil alkalmazáson kell felmutatni az érvényesített jegyhez tartozó kódot, amelyet az ellenőr a készülékével ellenőrzésre beolvas.

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

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

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

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

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

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

Normál járatokon

A DKV Zrt. járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsorolt értékszelvényekkel, e-kártyához tárolt utazási jogosultsággal, mobil értékszelvénnel, illetve egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító utazási igazolvánnyal lehet utazni. A vonaljegyét felszállás után a jegykezelő készülékkel haladéktalanul érvényesíteni kell és az utazás ideje alatt meg kell őrizni. A

szabályosan érvényesített vonaljegy és mobiljegy – az utazás megszakítása nélkül - egyszeri utazásra jogosít a felszállás helyétől a végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet, az 1 órás mobiljegy, valamint az e-kártyához tárolt utazási jogosultság az érvényességi ideje alatt a DKV Zrt. menetrend szerinti járatain korlátlan számú utazásra jogosít.

Igényvezérelt járatokon

A DKV Zrt. járművein a jelen Üzletszabályzat mellékleteiben felsorolt értékszelvényekkel, e-kártyához tárolt utazási jogosultsággal, mobil értékszelvényt, illetve egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító utazási igazolvánnyal lehet utazni. A vonaljegy felvásárlás után a jegykezelő készülékkel haladéktalanul érvényesíteni kell és az utazás idejéig meg kell őrizni. A szabályosan érvényesített vonaljegy és mobiljegy – útmegszakítás nélkül – egyszeri utazásra jogosít, az igénybejelentést követően a felszállás helyétől – az igénybejelentéstől függő - végállomásig. A szabályosan megváltott és használt bérlet, az 1 órás mobiljegy, valamint az e-kártyához tárolt utazási jogosultság az igényvezérelt útvonalon korlátlan számú utazásra jogosít járatonkénti igénybejelentést követően.

10.2. Utazásból kizárható személyek

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

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

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

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

10.3. Magatartási szabályok

Tilos:

- az indulás jelző berendezés megszólalása után a járműre fel- és leszállni;
- az ajtók záródását akadályozni,
- a vészcsengőt, vészféket, ajtóvésznyitót indokolatlanul működésbe hozni,
- a járművön dohányozni, elektromos cigarettát szívni, görkorcsolyát viselni, rollerezni,
- nem zárt csomagolású élelmiszerrel, itallal pl. fagylalttal, vagy nyitott, csöpögés-, illetve kifolyásmentesen nem zárható poharas itallal felszállni, csöpögés-, illetve kifolyásmentesen visszazárható flakonban, kulacsban, palackban tárolt alkoholmentes ital kivételével bármilyen italt fogyasztani,
- mindennemű ételt fogyasztani,
- rádiót, vagy egyéb készüléket olyan hangerővel hallgatni, ami a jármű vezetőjét a vezetésben, vagy az utasokat utazásuk során zavarhat,
- kéregetni,
- tűz és robbanásveszélyes anyagot szállítani,
- a jármű utasterében szállított babakocsiban gyerekek tartózkodni, kivéve, ha a járművön beépített biztonsági övvel biztosított a babakocsi rögzítése,
- a jármű utasterében kerekesszékekben tartózkodni annak rögzítése nélkül,
- a járművön engedély nélkül bárminemű reklám, és szóróanyag elhelyezése,
- a jármű utasterét szándékosan vagy gondatlanul beszennyezni.

A járműveinken állva utazó utasoknak kapaszkodni kötelező!

10.4. Pótdíjak

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

- érvénytelen vonaljeggyel, bérlettel, egyéb díjmentes vagy kedvezményes utazásra jogosító igazolvánnyal, illetve utazásra jogosító értékszelvény, mobil értékszelvény vagy e-kártyához tárolt utazási jogosultság hiányában kíséri meg az utazást,
- valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- azon értékszelvények esetében, amelyen igazolvány szám feltüntetése szükséges, illetve olyan, igazolványszám feltüntetésével érvényes értékszelvénnyel kíván utazni, amelyre az arra jogosult szervezetek által kiállított érvényes, a személyazonosság igazolására alkalmas arcképes okmány vagy arcképes bérletigazolvány (a kedvezményre jogosult tanulók és hallgatók esetében OM azonosító, ennek hiányában diákigazolvány) száma nincs tintával olvashatóan rávezetve,
- szájkosár és póráz nélkül szállítja kutyáját (kivétel ez alól a segítő kutya),
- utasként, vagy általa szállított kézipoggyással, élőállattal beszennyezzi a járművet,
- nem tartja be a közösségi közlekedésre vonatkozó, érvényben lévő egészségügyi előírásokat.

A DKV Zrt.-t abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó vonaljegy összege és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta.

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

Cselekvőképtelen vagy cselekvőképességében korlátozott személy esetében a jegyellenőr adatfelvételt kezdeményez, és a pótdíj megfizetésére az érintett személy törvényes képviselőjét szólítja fel.

10.5. Kézipoggyász, babakocsi, kerékpár, roller szállítás

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

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

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

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

A DKV Zrt. járművein nem szállítható a három és négykerekű elektromos moped, mivel ezen eszközök járműveinken történő mozgása, álló helyzetben történő biztonságos rögzítési problémái miatt utasainkra nézve komoly balesetveszélyt jelent.

A DKV Zrt. útipoggyász és kerékpár fuvarozást nem vállal.

A DKV Zrt. járművein kizárólag összecsukható roller szállítható, összecsukott állapotban. A roller rögzítéséről a tulajdonosnak kell gondoskodnia, bárminemű kár okozása esetén a roller tulajdonosának kell helyt állnia.

10.6. Élőállat szállítás

Kutya a járműveken állatok szállítására alkalmas, kézipoggyász méretét meg nem haladó zárt szállítóeszközben, vagy annak hiányában szájkosárral és porázon vezetve is díjmentesen szállítható. A segítő kutyát alkalmazó személy a segítő kutyát porázon vezetve szájkosár nélkül szállíthatja. Kutya szállítása esetén az utasnak külön kérésre a kutya oltási bizonyítványát fel kell tudni mutatni. Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem szállítható. Egy utas csak egy kutyát

szállíthat. 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 veszélyezteti, az ellenőrzésre jogosult személy az utast a kutyával együtt kizárhatja az utazásból.

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

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

11. Szerződéstől való elállás

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

A havi papír alapú bérletszelvények vagy e-kártyához tárolt havi vagy hóközi utazási jogosultságok az érvényesség kezdetéig teljes értékben válthatók vissza a visszaváltási kezelési költség megfizetése ellenében.

A visszaváltásra az Ügyfélszolgálaton van lehetőség.

A papír alapú vonaljegyek és a gyűjtőjegyek az árváltozást követő 3 hónapig használhatók fel, addig nem válthatók be. Az árváltozást követő 3 hónap után az árváltozást követő naptári év utolsó munkanapjáig a sértetlen állapotban és használatlan formában lévő vonaljegyeket vagy gyűjtőjegy tömböt a DKV Zrt. értékkülönbözlet megfizetésével, kezelési költség felszámolása nélkül, érvényes árú, azonos típusú értékszelvényekre cseréli be.

A megkezdett (érvényesített vagy hiányzó jegyet tartalmazó) gyűjtőjegy tömb beváltása esetén a tömbben lévő egy darab ajándék jegy nem vehető figyelembe, vagyis a tömbben lévő felhasználatlan jegyek eggyel csökkentett darabszámban számíthatók be. A különböző sorszámú tömbből származó jegyek a beszámításnál nem vonhatók össze.

A jegyek beváltására szintén az Ügyfélszolgálaton van lehetőség.

A mobiljegy a vásárlástól számított 1 hónapig használható fel utazásra a mobil alkalmazáson keresztül. A vásárlástól számított 1 hónapon túl nem felhasználható. A mobiljegy nem visszaváltható.

Egyéb értékszelvény vagy elektronikus utazási jogosultság visszaváltására, beváltására nincs lehetőség.

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

12. Panaszkezelés, észrevételek bejelentése

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

A DKV Zrt. csak az Ügyfélszolgálatnak bejelentett esetek tekintetében folytatja le a szükséges vizsgálatokat.

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

Megbízott Ügyfélszolgálat megnevezése: DV Parking Kft Ügyfélszolgálat

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

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

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

E-mail cím: ugyfelszolgalat@dkv.hu

Vásárlók könyvébe történő bejegyzés az Ügyfélszolgálaton tehető meg.

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

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

Szóbeli beadvány:

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

Olyan esetben, amikor a bejelentő

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

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

Írásbeli beadvány:

Az írásbeli beadványt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli beadványokat a DKV Zrt. érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a beadvány benyújtójával. A DKV Zrt., illetve az Ügyfélszolgálat a hozzá érkező panaszok vagy észrevételek esetén válaszlevelében tájékoztatja ügyfelét, hogy ha az abban foglaltakkal részben, vagy egészében nem ért egyet, vagy nem fogadja el, akkor beadványával - annak jellege szerint - mely hatóságnál és békéltető testületnél kezdeményezhet eljárást, és megadja azok elérhetőségét.

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

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

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

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

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

A vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a DKV Zrt. megsértette az Rendeletben, az Sztv-ben, 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, illetve a személyszállítási üzletszabályzatban foglalt rendelkezéseket.

A panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a DKV Zrt. panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. Panaszt benyújtani a DKV Zrt. panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított, ennek hiányában a panaszkezelési szabályzatban az eljárásra meghatározott határidő leteltét követő 3 hónapon belül lehet.

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

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

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

13. A felelősségviselés részletes szabályai

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

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

A vezérigazgató által meghatározott személyek adhatnak nyilatkozatot.

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

Kártérítési igény esetén a követendő eljárás:

- A DKV Zrt. tevékenységi körén belül eső károkozás esetén a károsult kártérítési igényt támaszthat.
- A DKV Zrt. mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a DKV Zrt. tevékenységi körén kívül esik.
- Nem kell a DKV Zrt-nek megtérítenie azt a kárt, amely a károsult felróható magatartására vezethető vissza (Pl.: Álló utassal bekövetkezett baleset esetén a DKV Zrt-t felelősség nem terheli, ha a baleset bekövetkeztében a kapaszkodók használatának hiánya szerepet játszott.)
- Járművön belül történt eseménynél a károsult az esemény megtörténtét szóban azonnal köteles közölni a szolgálatot teljesítő járművezetővel és kárigényét 3 munkanapon belül köteles bejelenteni a DKV Zrt-nek.
- Járművön kívül történt eseménynél a károsult kárigényét írásban 3 munkanapon belül köteles a DKV Zrt-nek bejelenteni.
- Amennyiben a károsult igazoltan, bizonyítottan önhibáján kívül 3 munkanapon belül nem tudja a kárigényt benyújtani, lehetősége van az akadályozó körülmény megszűntét követően, de legfeljebb 30 napon belül benyújtani.
- A kárigénnyel egy időben be kell nyújtani a szükséges dokumentumokat (érvényes jegy, bérlet illetve más utazásra jogosító okmányt).
- A benyújtott okmányok alapján a DKV Zrt. lefolytatja a vizsgálatot a kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül és szükség esetén a meghallgatja a károkozással összefüggésben érintett személyeket.
- Elismert kárigény esetén vagy a DKV Zrt. téríti meg az okozott kárt vagy a DKV Zrt. által kötött biztosítás alapján a biztosítóhoz irányítja a károsultat a kárrendezési eljárás lefolytatása érdekében.
- Amennyiben a körülmények tisztázása több időt vesz igénybe – indokolt esetben – 30 napon belül megindokolja (pl. rendőrségi vizsgálat elhúzódása) és tájékoztatja az utast arról, hogy a kárigény benyújtásának időpontjától számítottan mikor számíthat érdemi válaszra.

14. Forgalmi akadály esetén előálló helyzetek

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

A villamos forgalom akadályoztatása esetén a villamosok forgalmát a a DKV Zrt. több szakaszban bonyolítja le. Vontatási energia hiánya esetén a DKV Zrt. villamospótló járatokat közlekedtet. A DKV Zrt. a forgalmi akadályról, az átszállási lehetőségekről, illetve az ideiglenes menetrendről a Személyszállítási Üzletszabályzat 9. pontjában leírtak alapján köteles az utasokat tájékoztatni.

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

- személyesen az Ügyfélszolgálaton,

- postai úton,
- elektronikus levélben.

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

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

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

15. Talált tárgyak

A talált tárgyak átvétele

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

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

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

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

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

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

A talált tárgy kezelése

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

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

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

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

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

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

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

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

Talált tárgyak kiadása

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

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

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

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

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

A talált tárgyak őrzésének megszüntetése

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

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

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

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

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

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

Mellékletek

1. számú melléklet: A DKV Zrt. díjszabása

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

Érvényes: 2025. január 1-jétől

Áraink forintban értendők és az áfa-t tartalmazzák!

Az értékszelvények és elektronikus utazási jogosultságok egyaránt érvényesek a DKV Zrt. menetrend szerint közlekedő autóbusz-, trolibusz- és villamosjárataira.

Értékszelvények, elektronikus utazási jogosultságok			
	Papír	Elektronikus	Mobil
Jegyek			
Vonaljegy	500	-	480
Járművezetői vonaljegy	650	-	-
1 órás jegy	-	-	560
Gyűjtőjegy	5 000	-	-
1 napos jegy	1 700	1 700	-
3 napos jegy	3 600	3 600	-
7 napos jegy	4 500	4 500	-
Családi jegy	3 900	-	-
Kis csoportos jegy	2 950	-	-
Bérletek (kombinált)			
Havi			
Arckép nélküli	28 800	-	-
Általános	9 600	9 200	-
Tanuló	5 500	5 300	-
Nyugdíjas	5 500	5 300	-
Kisgyermekes	-	5 290	-
Hóközi			
Általános	-	9 200	-
Tanuló	-	5 300	-
Nyugdíjas	-	5 300	-
Kisgyermekes	-	5 290	-
Éves			
Általános	-	99 000	-

Bérletigazolványok:	250 Ft
Bérlettek:	120 Ft
Kezelési költség	
- bérletszelvények csere- és visszaváltási díja):	300 Ft
- elektronikus bérletek vásárló hibájára visszavezethető okból történő cseréjének vagy visszaváltásának díja	1 500 Ft

Megrendelés alapján, kizárólag Debrecenben működő köznevelési intézmény fenntartója által megvásárolható:

Elektronikus Junior Debrecen Városkártya bérlet egy naptári hónapra: 100 Ft + ÁFA

Az, aki az utazási feltételeket megszegi, e-kártyához tárolt utazási jogosultság nélkül, jegy nélkül, vagy érvénytelen jeggyel, utazási igazolvánnyal, bérlettel utazik, illetve a bérletre a bérletigazolvány száma nincs tintával, olvashatóan feltüntetve, vagy az át van írva, javított, a mindenkori viteldíjon felül pótdíjat köteles fizetni.

Pótdíjak:

Alap pótdíj tételek:

- 1.) Helyszínen, vagy az eset naptári napján történő banki átutalással, vagy az ellenőr által átadott postai csekk feladásával, vagy az ügyfélszolgálat nyitva tartása idejében személyesen történő kiegyenlítés esetén: 7 000 Ft
- 2.) 10. naptári napon belüli kiegyenlítése esetén: 10 000 Ft
- 3.) 11. és 45. naptári nap közötti kiegyenlítése esetén: 18 000 Ft
- 4.) 45. naptári napon túli kiegyenlítése esetén: 30 000 Ft

5 munkanapon belüli egyéb pótdíj tételek:

- 5.) Ellenőrzéskor már meglévő bérlet, vagy jogosultság rendezés pótdíja: 1 500 Ft

- a. Aki az ellenőrzés időpontjában rendelkezik érvényes bérlettel vagy utazási igazolvánnyal, illetve e-kártyához tárolt utazási jogosultsággal, de azt az ellenőrzéskor nem tudja felmutatni, vagy nem a megfelelő igazolványt mutatja fel az elektronikus jogosultság igazolásához, az mentesül a 10 napon belüli pótdíj megfizetése alól, amennyiben az Ügyfélszolgálaton bemutatja érvényes bérletét vagy utazási igazolványát, illetve e-kártyához tárolt utazási jogosultságát, és megfizet az ellenőrzést követő 5 munkanapon belül az **1 500 Ft** pótdíjat.
- b. Az utazási jogosultság utólagos igazolására legalább az ellenőrzés időpontját megelőző napon megvásárolt, az ellenőrzés pillanatában érvényes bérleteket és elektronikus utazási jogosultságokat fogadjuk el, valamint azon, kedvezményes utazásra való jogosultságok

igazolását - a jogosult tekintetében -, ahol a kedvezményre való jogosultság fennállt az ellenőrzés időpontjában.

- c. Az 5 munkanapos határidőn túl nem áll módunkban lehetőséget adni a pótdíjazási eset **1 500 Ft** pótdíjjal történő rendezésére.
- d. A hatósági igazolványok (MÁK kártya), illetve egyéb díjmentességre jogosító igazolások, okmányok utólagos bemutatása esetében a jogosultat kísérő személy nem mentesül a jelen melléklet pótdíjak rész 1-4. pontjaiban meghatározott mértékű pótdíj aktuális összegének megfizetése alól.

6.) Ellenőrzést követően vásárolt, 6.a. pontban részletezett bérlet rendezés pótdíja:

7 000 Ft

- a. Aki az ellenőrzés időpontjában nem rendelkezik érvényes bérlettel, azonban az ellenőrzést követő 5 munkanapon belül megvásárolja, és az ügyfélszolgálaton bemutatja az ellenőrzés időszaka érvényes, jogosultságának megfelelő, havi vagy éves elektronikus bérletét, a bérlet bemutatásával egyidejűleg a helyszíni pótdíj összegével, azaz , **7.000,- Ft** pótdíj megfizetésével rendezheti.
- b. A kedvezmény nem érvényesíthető a hóközi típusú bérletekkel, valamint a havi bérletnél rövidebb időszakokra szóló jegyekkel.

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

Vonaljegy

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

Utazásra az árváltozást követő 3 hónapig használható fel, addig nem váltható be. Az árváltozást követő 3 hónap után az árváltozást követő naptári év utolsó munkanapjáig a sértetlen állapotban és használatlan formában lévő vonaljegy értékkülönbözöt megfizetésével, kezelési költség felszámolása nélkül, érvényes árú vonaljegyre váltható be

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

Járművezetői vonaljegy

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

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

A járművezetői jegy visszaváltására, beváltására nincs lehetőség.

Gyűjtőjegy

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

A jegyek csak tömbben árusíthatók!

A tömbből a jegyeket kitépni nem lehet, külön-külön nem jogosítanak utazásra. A gyűjtőjegy az átváltozást követő 3 hónapig használható fel utazásra, addig nem váltható be. Az átváltozást követő 3 hónap után az átváltozást követő naptári év utolsó munkanapjáig a hiánytalan, utazásra még nem használt, sértetlen tömb értékkülönbözet megfizetésével, kezelési költség felszámolása nélkül, érvényes árú gyűjtőjegyre váltható be.

A megkezdett (érvényesített vagy hiányzó jegyet tartalmazó) gyűjtőjegy tömb beváltása esetén a tömbben lévő egy darab ajándék jegy nem vehető figyelembe, vagyis a tömbben lévő felhasználatlan jegyek eggyel csökkentett darabszámban számíthatók be. A különböző sorszámú tömbből származó jegyek a beszámításánál nem vonhatók össze.

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

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

1 napos jegy

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

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

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

A jegy vissza nem váltható, elvesztése esetén nem pótoljuk.

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

3 és 7 napos jegy

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

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

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

A jegy vissza nem váltható, elvesztése esetén nem pótoljuk.

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

Családi jegy

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

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

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

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

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

Kis csoportos jegy

Érvényes a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon a vásárláskor feltüntetett napon (üzemkezdettől üzemzárásáig) korlátlan számú utazásra, a vonalak teljes hosszán.

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

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

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

A jegy vissza nem váltható, elvesztése esetén nem pótoljuk!

Pótdíj eset rendezéséhez a jegyet nem fogadjuk el!

Az értékszelvény nem cserélhető.

Havi bérletszelvények

A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, a naptári hónap első napjától vagy időszakon belüli vásárlás esetén a vásárlás időpontjától az adott hónapot követő hónap 5-én üzemzárásig érvényes értékszelvény.

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

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

Az érvényesített bérletszelvény másra át nem ruházható.

Arckép nélküli havi bérletszelvény

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

Általános kombinált havi bérletszelvény

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

Tanuló kombinált bérletszelvény

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

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

Diákigazolvány hiánya esetén az utazási kedvezmények igénybeviteléhez az adott oktatási intézmény által kiállított „Igazolás”-on szereplő OM azonosító (11 számjegyből álló tanulóazonosító szám) számot kell feltüntetni.

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

A tanuló bérletszelvény érvényes, amennyiben a rajta szereplő érvényességi időtartam kezdő dátuma a diákigazolvány érvényességének lejárata előtti. Pl. az első féléves diákigazolványok esetében azon bérletszelvények, melyek érvényességének kezdő dátuma március 31. vagy az előtti, a lejárataukig érvényesek.

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

Nyugdíjas kombinált bérletszelvény

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

Bérletigazolvány

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

A bérletigazolványt és a bérletszelvényt megfelelő tokban kell elhelyezni.

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

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

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

Arckép nélküli általános bérletigazolvány

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

Arcképes bérletigazolványok:

Általános

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

Tanuló

A közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendelet szerint

- óvodai jogviszonya alapján a 6 éven felüli óvodás az óvoda igazolása alapján, vagy
- életkor alapján a gyermek 6 éves korától a 14. életéve betöltéséig az életkorát igazoló okmány bemutatását követően állítandó ki.

A bérletigazolvány kiállításához igazolványkép is szükséges.

Nyugdíjas

Nyugdíjas bérletigazolvány a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben felsorolt jogosultak számára állítható ki.

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

3. számú melléklet: Elektronikus utazási jogosultság, mobil értékszelvények meghatározása és érvényességük

Elektronikus utazási jogosultság

Az elektronikus utazási jogosultságok típus szerinti csoportosítása:

Teljes értékű, 1 fő utazását biztosító elektronikus utazási jogosultságok:

Elektronikus 1 napos jegy
Elektronikus 3 napos jegy
Elektronikus 7 napos jegy
Elektronikus általános hóközi bérlet
Elektronikus általános havi bérlet
Elektronikus általános éves bérlet

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

Az *általános hóközi bérlet* kizárólag elektronikus formában vásárolható meg. A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, az adott hónap adott kezdőnapján üzemkezdettől – vagy a kezdőnapon történő vásárlás esetén a vásárlás időpontjától – a következő hónap azonos napját megelőző napjának üzemzárásáig érvényes.

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

Kedvezményt tartalmazó, 1 fő utazását biztosító elektronikus utazási jogosultságok:

Elektronikus nyugdíjas hóközi bérlet
Elektronikus nyugdíjas havi bérlet
Elektronikus tanuló hóközi bérlet
Elektronikus tanuló havi bérlet
Elektronikus junior Debrecen Városkártya bérlet – 1 hónapra szóló
Elektronikus kisgyermekes hóközi bérlet
Elektronikus kisgyermekes havi bérlet

A *tanuló és nyugdíjas hóközi bérlet* kizárólag elektronikus formában vásárolható meg. A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, az adott hónap adott kezdőnapján üzemkezdettől a következő hónap azonos napját megelőző napjának üzemzárásáig érvényes.

A *junior Debrecen Városkártya bérlet* kizárólag elektronikus formában igényelhető, Debrecenben működő köznevelési intézményben óvodai jogviszonnyal, illetve tanulói jogviszonnyal rendelkező 6-14 év közötti gyermekek, tanulók számára a köznevelési intézmény fenntartója által a Junior Debrecen Városkártyához, vagy Debrecen Városkártyához megrendelés alapján vásárolható bérlet.

A DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán használható.

Az **1 hónapra szóló** bérlet a naptári hónap első napjától vagy időszakon belüli vásárlás esetén a vásárlás időpontjától az adott hónapot követő hónap 5-én üzemzárásig érvényes.

A **kisgyermekes havi és hőközi bérlet** kizárólag elektronikus formában vásárolható meg.

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

A jogosultság igazolásához szükséges iratok:

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

A jogosultság egy évig, de legfeljebb a juttatás folyósításának időtartamára érvényes.

A **kisgyermekes havi** a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, a naptári hónap első napjától vagy időszakon belüli vásárlás esetén a vásárlás időpontjától az adott hónapot követő hónap 5-én üzemzárásig érvényes.

A **kisgyermekes hőközi bérlet** a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon, a vonalak teljes hosszán, az adott hónap adott kezdőnapján üzemkezdettől – vagy a kezdőnapon történő vásárlás esetén a vásárlás időpontjától – a következő hónap azonos napját megelőző napjának üzemzárásáig érvényes.

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

A DKV Zrt. saját üzemeltetésű értékesítési csatornáin keresztül vásárolt elektronikus jegyek, bérletek érvényességi ideje, felhasználhatósága megegyezik az azonos típusú papír alapú értékszelvényekével. Értékesítő partnerek applikációján keresztül vásárolt elektronikus utazási jogosultság az értékesítési rendszerek sajátosságai miatt eltérő lehet, melyről a vásárlás előtt az érintett értékesítő partnernél, illetve a DKV Zrt. honlapján tájékozódni szükséges.

Mobil értékszelvények

Mobil vonaljegy

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

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

A mobil vonaljegy a vásárlástól számított 1 hónapig használható fel utazásra a mobil alkalmazáson keresztül. A vásárlástól számított 1 hónapon túl nem felhasználható. A mobil vonaljegy nem visszaváltható.

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

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

Érvényesített mobil vonaljegy másra át nem ruházható.

1 órás mobiljegy

Az 1 órás mobiljegy a DKV Zrt. által közlekedtetett menetrend szerinti járatokon történő utazásra jogosít az érvényességi időn belül tetszőleges számú átszállási lehetőséggel. Érvényességi ideje az első érvényesítés időpontjától számított 60. perc vége.

A mobil alkalmazással előzetesen megvásárolt 1 órás mobiljegyet a jármű megállóba érkezését követően a mobil alkalmazáson keresztül a járművön elhelyezett kód leolvasásával érvényesíteni kell. Az 1 órás mobiljegy használatához minden, az érvényességi időn belül történő átszállás esetén szükséges a járművön elhelyezett kód leolvasása. A megvásárolt 1 órás mobiljegy érvényesítés nélkül utazásra nem jogosít.

Az 1 órás mobiljegy a vásárlástól számított 1 hónapig használható fel utazásra a mobil alkalmazáson keresztül. A vásárlástól számított 1 hónapon túl nem felhasználható. Az 1 órás mobiljegy nem visszaváltható.

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

1 órás mobiljeggyel történő utazás esetén az ellenőr kérésére a mobil alkalmazáson kell felmutatni az érvényesített jegyhez tartozó kódot, amelyet az ellenőr a készülékével ellenőrzésre beolvas.

Érvényesített 1 órás mobiljegy másra át nem ruházható.

Mobil 1 napos, 3 napos és 7 napos jegy

Az 1 napos jegy a vásárláskor megadott napon üzemkezdettől (de legkorábban a vásárlás időpontjától számított 2 perc késleltetéssel) üzemzárásig érvényes.

A 3 és 7 napos jegy a vásárláskor megadott kezdőnap üzemkezdettől (de legkorábban a vásárlás időpontjától számított 2 perc késleltetéssel) az érvényességi idő utolsó napján üzemzárásig érvényes.

Az 1-, 3- és 7 napos jegy a vásárláskor megadott sorszáma, eredeti, érvényes igazolvánnyal együtt használható.

Az utazás megkezdése előtt felszálláskor és minden átszállás alkalmával, - a járművekre való felszállás során – be kell olvasni a járművön elhelyezett kódot. Az első ajtó felszállásánál a kód beolvasását követően megjelenő animált ábrát kell bemutatni.

Az ellenőr kérésére az adott jegy részleteinél található kódot kell felmutatni.

4. számú melléklet: Kedvezményes utazásra jogosultak köre

Korlátlan számú díjmentes utazásra jogosultak az utazási kedvezményeikről szóló Korm. rendelet alapján

- a.) Felnőtt kíséretében utazó gyermek 6 éves korig;
- b.) 65 évnél idősebb magyar állampolgár;
- c.) 65 évnél idősebb EU tagállam polgára;
- d.) 65 évnél idősebb magyar nyugellátású külföldi;
- e.) 65 évnél idősebb külföldi állampolgár;
- f.) 65 évnél idősebb menekült;
- g.) Vak személy és 1 fő kísérője;
- h.) Hallássérült személy és 1 fő kísérője;
- i.) A magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint az 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékos személy;
- j.) Magasabb összegű családi pótlékban részesülő gyermek, valamint az 1998. évi XXVI. törvény szerint súlyosan fogyatékos személy 1 fő kísérője;
- k.) Hadirokkant, hadiözvegy;
- l.) Hadirokkant kísérője;
- m.) Legalább 75 %-ban rokkant hadirokkant családtagja.

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

Tanuló bérlet váltására jogosultak az utazási kedvezményeikről szóló Korm. rendelet alapján

- a.) Gyermek 6-14 éves kor között;
- b.) 6 éven felüli óvodás;
- c.) Nappali és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, középiskola, szakiskola végéig;
- d.) Nappali és esti képzés munkarendje szerint felsőoktatásban tanulmányokat folytató hallgató;
- e.) A szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező nappali oktatás munkarendje és esti oktatás munkarendje szerint folyó oktatásban részt vevő tanuló, hallgató.

Nyugdíjas bérlet váltására jogosultak az utazási kedvezményeikről szóló Korm. rendelet alapján

- a.) Ellátottak utazási utalványával rendelkező személyek;
- b.) Az a személy, aki a DMJV önkormányzata által rendszeresen folyósított szociális segélyben részesül, ha munkaviszonyban nem áll.

Kisgyermekes bérlet váltására jogosultak

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

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

1. A bevont értékszelvények végleges bevonásának esetei:

- a. a bérletigazolványt vagy bérletszelvényt meghamisították,
- b. az arcképet kicserélték, illetve megmásították,
- c. az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- d. a bérlet oly mértékben rongálódott, hogy érvényességét vagy használati jogosságát megállapítani nem lehet,
- e. az értékszelvényre írt szám átírt vagy javított, és a javítás eredetét a pótdíjazott személy nem tudja sajátjaként dokumentummal igazolni,
- f. azzal nem a tulajdonosa utazik,
- g. több igazolványszám van feltüntetve, és azok eredetét a pótdíjazott személy nem tudja sajátjaként dokumentummal igazolni,
- h. a menetjegy érvényesítése nem az ellenőrzött járművön, hanem máskor, és/vagy más járművön történt,
- i. a menetjegy nincs érvényesítve, vagy több érvényesítés-nyom látható rajta.

2. A jogosultság igazolása és a meghatározott pótdíj, illetve csere kezelési költség ellenében kiváltható értékszelvények bevonásának esetei:

- a. az értékszelvényre írt szám a bérletigazolvány, diákigazolvány, illetve az azonosításra alkalmas arcképes igazolvány számával nem egyezik,
- b. ha a helyszíni pótdíj kiegyenlítése nem történik meg,
- c. a szolgáltató által kibocsátott értékszelvény érvényességi ideje lejárt,
- d. a szolgáltató által kibocsátott, lejárt érvényességi idejű bérletigazolvány mellett használt értékszelvénnel utazik a szolgáltatást igénybe vevő,
- e. a szolgáltatást igénybe vevő valamely kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- f. egyéb visszaélés lehetősége vagy gyanúja merül fel (pl. a bérletszelvényről az igazolványszám hiányzik).

A bevont értékszelvények kiváltása a bevonás napján nem lehetséges, arra kizárólag a bevonást követő munkanaptól van lehetőség az ügyfélszolgálaton, annak nyitvatartási idejében.