

2084 Pilisszentiván, Erzsébet park 2.

mrreisen@mrreisen.com

MR REISEN KORLÁTOLT FELELŐSSÉGŰ TÁRSASÁG  
AUTÓBUSZKÖZLEKEDÉSI ÜZLETSZABÁLYZATA  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA  
ÉS AZ AHHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOKRA

Érvényes: 2020.01.01-től

## TARTALOM JEGYZÉK

A használt fogalmak meghatározása:..... 5.

### ÜZLETSZABÁLYZAT:

1.1. Az üzletszabályzat tárgya..... 9.

1.2. Az üzletszabályzat hatálya ..... 9.

1.3. Az üzletszabályzat közzététele ..... 11.

### 2. MENETREND:

2.1. A menetrend tartalma ..... 11.

2.2. Menetrend közzététele..... 12.

2.3. A menetrend módosítása ..... 12.

### 3. TÁJÉKOZTATÁS:

3.1. Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről ..... 13.

3.2. Tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokról ..... 14

3.4. Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról ..... 15.

### 4. SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS,

#### 4.1. UTAZÁSI FELTÉTELEK

4.1.1. Általános utazási feltételek a MR Reisen Kft.. menetrend szerinti autóbuszjáratainak helyi, belföldi, valamint a határon átmenő forgalomban történő igénybevételére ..... 16.

4.1.2. Az utazási feltételeket megalapozó szabályok ..... 17.

4.1.3. A személyszállítási szerződés ..... 18.

4.1.4. A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok ..... 19.

4.1.5. Utazási jogosultság ..... 20.

4.1.6. Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége ..... 22.

4.1.7.Fel- és leszállás, helyfoglalás .....	23.
4.1.8. Az utas magatartása .....	26.
4.1.9. Ellenőrzés, pótdíjfizetés .....	27.
4.1.10. Kézipoggyász .....	29.
4.1.11.Csomagszállítás .....	30.
4.1.12. Autóbuszba bevihető élő állatok .....	31.
4.1.13. Útipoggyász szállítása .....	31.
4.1.14. Forgalmi zavar .....	34.
4.1.15. Tájékoztatás az utazás során .....	34.
4.1.16. Menetjegy adatainak módosítása, menetdíj visszatérítése .....	35.
4.1.17. Felelősség .....	36.
5. AUTÓBUSZ-ÁLLOMÁSOK, ÉS MEGÁLLÓHELYEK HASZNÁLATA .....	39.
6. BIZTOSÍTÁS	
6.1. A szolgáltató által az utas javára kötött biztosítás .....	40.
6.2. Biztosítási szolgáltatások .....	37.
6.3. Kárbejelentés, kárrendezés.....	38.
7.PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE	
7.1. A panaszok káresemények bejelentése .....	41
7.2. A panaszok kezelése, intézése .....	41.
8. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE	
8.1.A talált tárgyak leadása, átvétele .....	43.
8.2. A talált tárgy megőrzése .....	43.
8.3. A talált tárgy visszaadása .....	43.

## FÜGGELÉKEK

I. Az MR Reisen Kft. központi és szolgálati helyeinek elérhetőségei .....	44.
II. Az MR Reisen Kft. utasai részére kötött biztosítási szolgáltatás .....	44.

Az üzletszabályzatban, az abban foglalt utazási feltételekben és a mellékletét képező díjszabásban használt egyes fogalmak e helyekre vonatkozó értelmezése.

**Átszállás:** Amennyiben az utazás legalább két közforgalmú, menetrend szerint közlekedő közlekedési eszközzel történik.

**Átszállóhely:** Az a megállóhely, vagy végállomás ahol átszállás történhet.

**Belföldi személyszállítási szolgáltatás:** Olyan személyszállítási szolgáltatás, amelynek során az utazás megkezdésének a helye, az útvonal és a célállomás helye egyaránt Magyarország területén van.

**Csoportos utazás:** Több, valamilyen ismerv vagy szempont szerint összetartozó személy együttes, ugyanazon autóbuszjárton, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig azonos viszonylatra (is) érvényes utazási igazolvánnyal történő utazása (utóbbi feltétel alól kivételek a kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek); az utazás történhet a fenti feltételeknek megfelelő külön-külön váltott vagy egy közös utazási igazolvánnyal. Díjszabás: - Szűkebb, - köznapi - értelmezése szerint: a személyszállítási díjak és a kiszámításukkal kapcsolatos szabályok összessége. - Bővebb értelmezésben: a személyszállítási díjak, kiszámításuk szabályai, valamint egyéb tárgyú díjszabási határozmányok (pl. utazási kedvezmények és alkalmazásuk, utazási igazolványok és használatuk stb.) összessége. - tárgyasult formában: a személyszállítás és a kapcsolódó szolgáltatások díjait, kiszámításuk szabályait és az egyéb díjszabási határozmányokat tartalmazó nyilvános kiadvány – függetlenül attól, hogy papír alapon vagy elektronikusan kerül közzétételre.

**Díjszabási feltételek:** Díjak, kiszámítására, alkalmazási körére és módjára, területére vonatkozó szabályok összessége, beleértve az utazási kedvezmények, továbbá egyes menetjegyek, bérletek, egyéb utazásra jogosító igazolványok, igazolások és más – például a díjtalan utazás jogosságát bizonyító iratok – érvényességére, használatára, kezelésére, megvásárlására stb. vonatkozó szabályokat is.

**Elővárosi személyszállítási szolgáltatás:** A főváros vagy megyei jogú város és annak legfeljebb 70 km-es vonzókörzetébe tartozó település között végzett személyszállítási szolgáltatás.

**Forduló:** A személyszállítási szolgáltatást végző járművek – jellemzően két menetből álló – olyan tevékenysége melynek során a kiindulási helyére visszaérkeznek.

**Határon átmenő személyszállítási szolgáltatás:** Az a személyszállítási szolgáltatás, amelyben az utazás megkezdésének a helye és a célállomás helye vagy legalább azok egyike Magyarország területén kívül van, de az útvonal részben Magyarország területén halad;

**Helyi személyszállítási szolgáltatás:** A település közigazgatási határán belül – helyi díjszabás alapján – végzett személyszállítási szolgáltatás, ideértve a település közigazgatási határán kívül eső vasútállomására (vasúti

megállóhelyére), komp- vagy révátkelőhelyére közbeeső megállóhely érintése nélkül történő személyszállítási szolgáltatást is;

**Helyközi személyszállítási szolgáltatás:** Belföldön, a települések között végzett személyszállítási szolgáltatás.

Ide értve az annak részeként egyes települések közigazgatási határán belül – helyközi díjszabás alapján – 5 végzett személyszállítást is. Egyben a belföldi személyszállítás azon része, amely magában foglalja az országos, a regionális és az elővárosi személyszállítást (azok együttes elnevezése).

**Járat:** lásd, menet.

**Jármű:** Az az autóbusz, amelyik az autóbuszjáratot, személyszállítási szolgáltatást végzi.

**Késés:** A menetrendben meghatározott közlekedési időpont későbbi teljesítése (Forgalmi, műszaki és utas áramlási okok miatt a meghirdetett időpontoktól eltérés keletkezhet. Ezen eltérések kezelését – értelmezését, szankcionálását – a szolgáltatói szerződésekben rögzítik.)

**Közforgalmú személyszállítási szolgáltatás:** Bárki részéről, aki a feltételeket elfogadja, - és betartja igénybe - vehető személyszállítási szolgáltatás.

**Közlekedésszervező** (csak a helyi személyszállítást érinti): Az állam vagy az önkormányzat kizárólagos vagy közös tulajdonában álló gazdasági társaság vagy irányítása alatt álló költségvetési szerv, amely az önkormányzat jogszabályban meghatározott közlekedésszervezői feladatait szerződésben átruházott jogkörében látja el.

**Közszolgáltatási szerződés:** A személyszállítási közszolgáltatás ellátásáért felelős (helyközi személyszállítás esetén a közlekedésért felelős miniszter, helyi személyszállítás esetén az önkormányzat) – mint a közszolgáltatás megrendelője – és a személyszállítási szolgáltató közötti szerződés a menetrend szerinti személyszállítási közszolgáltatás szolgáltató részéről történő ellátására. Melyben az ellátásért felelős meghatározza az ellátandó közszolgáltatás mennyiségét, minőségét, gyakoriságát stb. (ide értve annak menetrendjét és az alkalmazható díjakat), valamint a szolgáltatás egyéb, hatáskörébe tartozó és jogszabályban nem szereplő feltételeit.

**Menet:** Személyszállítási szolgáltatást végző járműnek az indulási helyről a célállomásra történő egyszeri közlekedése; (ugyanazon jellemző ismérvek szerint alkalmoszerűen vagy meghatározott gyakorisággal megismételhető). Alapesetben megegyezik a járattal.

**Menetdíj:** Az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapul vételével meghatározott igénybevételi díj.

**Menetkimaradás:** A menetrendben szereplő teljesítmény elmaradása. (A hibás teljesítéshez fűződő jogkövetkezmények szempontjából történő értelmezést a felelősségi szabályok tartalmazzák.)

**Menetrend szerinti járat:** Olyan személyszállítási szolgáltatás, amelynek folyamata a menetrendben leírtak alapján történik

**Menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás:** Közforgalmú személyszállítási szolgáltatás, menetrendben meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, meghatározott időrend szerint, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, azok érintésével történik.

**Menettérti utazás:** Egy menetjeggyel igénybe vehető azon utazás, amikor a kezdő és végső utazási pont azonos.

**Nemzetközi személyszállítási szolgáltatás:** Olyan személyszállítási szolgáltatás, amelynek során a járat valamely, az Európai Gazdasági Térségről szóló megállapodásban részes állam (a továbbiakban: EGT-állam) legalább egy határán áthalad, és amelynek fő célja a különböző EGT-államok állomásai vagy megállóhelyei közötti személyszállítás;

**Országos személyszállítási szolgáltatás:** Regionális, elővárosi, vagy helyi személyszállítási szolgáltatásnak nem minősülő belföldi személyszállítási szolgáltatás.

**Utazó:** Az a személy, aki utazik (a személyszállítás /utazás/ alanya). Tágabb értelemben, aki személyszállítási szerződéssel rendelkezik.

**Utazás:** Lásd: személyszállítás.

**Utazási feltételek:** A Polgári Törvénykönyvben szabályozott általános szerződési feltételek formájában kialakított, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás igénybevételére az ezt a tevékenységet végző szolgáltató (k) által egyoldalúan megállapított és a szolgáltatás megkezdése előtt megismerhető szerződési feltételek, amelyek elfogadásáról a szolgáltatás igénybe vevője ráutaló magatartással – az utazásra jogosító okmány megvásárlásával, a szerződés megkötésével vagy az utazás megkezdésével, azaz a menetrendszerinti autóbuszjáratra utazási céllal történő felszállással – nyilatkozik.

**Útmegszakítás:** A célállomás elérése előtti – az utas elhatározásából történő - járműről történő leszállás, későbbi továbbutazási szándékkal.

**Útvonal:** Az a közigazgatási terület ahol a személyszállítási szolgáltatást végző jármű(-vek) közlekedik(-nek), függetlenül attól, hogy a tárgyalt területen van-e megállóhelyük.

**Utazás megtagadása:** Az az eset, amikor a szolgáltató az utast vagy az utazási szándékot kifejező személyt nem engedi felszállni a menetrend szerinti közlekedő autóbuszra, mert az utazási feltételek szerint nem szállítható.

**Utazási igazolvány:** Az az irat, amely a menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételéhez tulajdonosát vagy birtokosát, illetve a csoport tagjait meghatározott viszonylat (ok)ban, autóbuszvonal (ak) on és meghatározott

időpontban vagy az érvénytartamán belül - kedvezménnyel vagy anélkül - egyszeri vagy többszöri utazásra jogosítja (menetjegy, bérlet, egyéb). Az utazási igazolvány a személyszállítási szerződés megkötésének és ez által az utazási jogosultságnak is bizonyítéka, kivéve, az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott eseteket.

**Utazásból való kizárás:** A szolgáltatónak az az eljárása, amelynek során az utas által megkezdett utazásának folytatását nem engedélyezi, illetve nem végzi, mert az utas az utazási feltételeknek nem tesz eleget. Regionális személyszállítási szolgáltatás: A belföldi személyszállításnak az a része, amely valamely megyén belül vagy a megyehatár átlépése esetén legfeljebb 100 km távolságra történik és nem minősül elővárosi személyszállításnak.

**Személyszállítás (utazás):** Természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti helyváltoztatása autóbuszjárat igénybevételével.

**Szolgáltató:** Lásd: személyszállító

**Személyszállítási szolgáltatás:** Természetes, vagy jogi személynek két különböző földrajzi pont közötti, közlekedési eszközzel történő helyváltoztatásának lebonyolításában való közreműködés díj ellenében, legalább a közlekedési eszköz és annak üzemeltetésének biztosításával, valamint az ehhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.

**Személyszállítási közszolgáltatás:** A nyilvánosság számára megkülönböztetés nélkül és folyamatosan nyújtott általános gazdasági érdekű személyszállítási szolgáltatás. Jellemzője, - de nem feltétele, - hogy az illetékes hatóság a szolgáltatás fenntartása érdekében közszolgáltatási szerződés keretében olyan kötelezettsége(ke)t határoz meg a személyszállítási szolgáltatónak, amelyeket a szolgáltató – amennyiben saját gazdasági érdekeit venné figyelembe – ellenszolgáltatás nélkül nem, vagy nem olyan mértékben, illetve feltételekkel végezne el.

**Személyszállítási szolgáltató:** Lásd: személyszállító

**Személyszállító (személyszállítási szolgáltató):** Az a szolgáltató, aki (amely) a személyszállítást (utazást) az autóbusszal végzi

**Viszonylat:** A menetrendben meghatározott útvonalon közlekedő, meghatározott megállóhelyeket érintő, és saját jelzéssel ellátott személyszállítási szolgáltatás.



## 1. ÜZLETSZABÁLYZAT

### 1.1. Az üzletszabályzat tárgya:

A. Jelen üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek az üzletszabályzat kiadója és a természetes vagy jogi személy ügyfelei között a közforgalmú ill. a szerződéses jellegű, és a különjáratú tevékenységből, a személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák. Amelyek e kapcsolatban alkalmazandók, így kiemelten - az igénybe vehető személyszállítási szolgáltatásra, menetrendjük megismerhetőségére, a szolgáltatás igénybevételi feltételeire, díjaira, kedvezmények feltételeire, a szolgáltatási szerződésből eredő követelések érvényesítésére,

- o az utasok tájékoztatására,
- o a mentjegyek, bérletek megvásárlására,
- o a személyszállítás szerződési feltételeire, az utazási feltételekre,
- o menetdíjak visszatérítésére,
- o pótdíjak fizetésével kapcsolatos eljárásra,
- o panaszok bejelentésére és kezelésére, o személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokra,
- o az autóbusz-állomások és más létesítmények használatára.

B. Az üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezi annak melléklete, amely tartalmazza a közforgalmú menetrend szerinti járatokon való utazás díját, a díjak kiszámítására és alkalmazására, az utazási kedvezményekre vonatkozó szabályokat, valamint a jegyek, bérletek és más utazási okmányok használatának szabályait (díjszabás).

C. A szolgáltató személyszállítási szolgáltatásainak igénybevételére, az összefüggő és a kapcsolódó kiegészítő szolgáltatásokra vonatkozó szerződési ajánlatát, alkalmazott szabályait, a közzétett menetrend, a jelen üzletszabályzat 4. pontját alkotó utazási feltételek és a mellékletében található díjszabás együttesen képezik.

### 1.2. Az üzletszabályzat hatálya:

A. Jelen üzletszabályzat hatálya a MR Reisen Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített név: MR Reisen Kft.) székhelye (pontos cím): 2084 Pilisszentiván Erzsébet park 2. cégjegyzékszám: 13 -09- 128129 menetrend szerinti személyszállításra is jogosító autóbuszos személyszállító engedély.

Kiállítója a Budapest Főváros Kormányhivatala Közlekedési Felügyelősége.

A szolgáltatás piacfelügyeletét ellátó hatóság neve és címe: Nemzeti Közlekedési Hatóság Központ, 1066 Budapest, Teréz krt. 38. (Postacím : 1389 Budapest, Pf.: 102 )

B. Elérhetőségek: I.sz. függelékben található.

C. A fent nevezett engedélyes 261/2011. (XII.7.) a díj ellenében végzett közúti árutovábbítási, a saját számlás áruszállítási, valamint az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről, továbbá az ezekkel összefüggő jogszabályok módosításáról szóló Korm. rendelet előírásai szerint, az engedélyben foglalt feltételekkel jogosult az alábbi tevékenységek díj ellenében történő végzésére:

1. Szerződéses és különjáratú személyszállítás

I. belföldi forgalomban

II. nemzetközi forgalomban.

2. Menetrend szerinti személyszállítás

I. belföldi helyi forgalomban

II. belföldi távolsági forgalomban

III. nemzetközi forgalomban.

D. A szolgáltató az autóbusszal díj ellenében végzett közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, valamint az ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra a hatályos jogszabályokban, valamint jelen üzletszabályzatban foglaltakat alkalmazza.

E. A határon átmenő és nemzetközi személyszállítás esetében a jelen üzletszabályzat rendelkezéseit csak akkor és csak azokban a kérdésekben kell alkalmazni, amennyiben jogszabály, nemzetközi szerződés, egyezmény, illetőleg szabály eltérően nem rendelkezik.

F. A valamely vasúttársaság menetrendjében meghirdetett vonatok helyett közlekedő vagy a vonatokat pótló autóbuszjáratokra és utasaira az üzletszabályzat előírásai csak annyiban és úgy alkalmazhatók, amennyiben a szolgáltató és a vasúttársaság között ezen autóbuszjáratok közlekedtetésére megkötött szerződés azt meghatározza. Erről az a vasúttársaság ad tájékoztatást, amelynek vonata helyett vagy pótlására az autóbuszjárat közlekedik.

G. A vonatközlekedés bármilyen okból történő ideiglenes szünetelése esetén a szolgáltató azon közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratainak való utazásokra, amelyeken valamely vasúttársaság által kiadott vagy annak vonataira érvényes menetjegyeket, bérleteket és egyéb, a vonatokon utazásra jogosító utazási igazolványokat is – átmenetileg, a vasúttársasággal kötött megállapodás alapján és szerint – elfogadja utazásra jogosító okmányoknak, az említett utazásra jogosító okmányok elfogadásán kívül minden másban jelen üzletszabályzat

előírásai vonatkoznak. Ezen autóbuszjáratokról, valamint az elfogadásra kerülő vasúti menetjegyekről, bérletekről és egyéb utazási igazolványokról, azok elfogadásának időszakáról a vasúttársaság ad tájékoztatást.

H. Közforgalmú kötőpályás közlekedést helyettesítő autóbuszjáratok a külső társaság által meghirdetett feltételek és díjak szerint vehetők igénybe – figyelemmel az autóbusz eltérő sajátosságaira.

### 1.3. Az üzletszabályzat közzététele:

A. A szolgáltató a hatályos üzletszabályzatot teljes terjedelmében honlapján (elérhetőség: [www.mrreisen.com](http://www.mrreisen.com)) közzé teszi, ahonnan az díjmentesen le is tölthető. Az üzletszabályzat hatályos szövege és a melléklet (ek) (külön-külön is) a szolgáltatótól – megrendelésre – díjfizetés ellenében, nyomtatott formában megvásárolható. A nyomtatott változat az I. sz. függelékben feltüntetett szolgálati helyeken – üzemidőben – megtekinthetők.

B. A szolgáltató az üzletszabályzatnak az abban szereplő szolgáltatásra, a szolgáltatás részeire, illetve egyes területre vonatkozó kivonatos tartalmáról autóbuszain, állomásain, ügyfélszolgálatán stb. külön hirdetményben ad tájékoztatást.

C. Az üzletszabályzat, az abban foglalt utazási feltételek, vagy a mellékletet képező díjszabás módosításáról a szolgáltató honlapján ([www.mrreisen.com](http://www.mrreisen.com)) ad tájékoztatást (a díjszabás változásáról legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző 30 nappal korábban), és közzéteszi a módosítás teljes szövegét. Legkésőbb a hatályba lépés napjától a módosítás a szolgáltató valamennyi autóbusz-állomásán és más utasforgalmi szolgálatánál – az ottani szolgálat, illetve a nyitva tartás ideje alatt – megtekinthető. A honlapon közzétett teljes terjedelmű és megrendelésre megvásárolható üzletszabályzat a hatályos, módosításokkal egybedolgozott szöveget tartalmazza.

## 2. MENETREND

### 2.1. A menetrend tartalma

A. A szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti járáttal történő utazásra vonatkozó ajánlatát menetrendbe foglalja, és abban teszi közzé.

B. A menetrend a járatok közlekedésének kezdő- és végpontjára, útvonalára, megállóhelyeire, közlekedési napjaira, indulási és érkezési időpontjaira, ezek, vagy az igénybevétel egyéb korlátozásaira, lehetőségeire, az igénybe vehető további szolgáltatásokra vonatkozó adatokat és tájékoztatásokat tartalmazza.

C. A járatok menetrendje az ellátásért felelőssel – mint megrendelővel – (helyközi közlekedésben: közlekedésért felelős miniszter, helyi közlekedésben: települési önkormányzat képviselőtestülete) kötött közszolgáltatási szerződés alapján készül, annak mellékletében szerepel. A járatok menetrendben foglaltak szerinti közlekedtetése a szolgáltató számára kötelezettség.

D. A menetrend egy menetrendi időszakban hatályos. A menetrendi időszak – a meghirdetésből következethetően a hét,- hónap,- év valamelyik része. Az időszak kezdetét és végét, ill. idejét a szolgáltató hirdeti meg. Ha előre ismert, a menetrenden, vagy a menetrendet tartalmazó kiadványon, hirdetményen feltünteti.

## 2.2. Menetrend közzététele

A. A szolgáltató az általa – alvállalkozóként - közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendjét a fővállalkozó együttesen a Hivatalos VOLÁN Autóbusz Menetrendben teszi közzé.

B. A Hivatalos VOLÁN Autóbusz Menetrend kötetei évente a menetrendi időszak kezdetétől tartó érvényességgel kerülnek kiadásra. A szolgáltató az utasok részére a hozzáférést a hatályba lépés előtti legalább 15. naptól biztosítja, kivéve, ha előre nem látható, váratlan esemény vagy a szolgáltató hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése a megjelentetést késlelteti.

C. A helyi közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendjét a szolgáltató külön, más kiadványként teszi közzé, kivéve, ha az ellátásért felelős a kiadásról eltérően rendelkezett.

D. A szolgáltató - a megrendelővel egyeztetett módon – menetrendjét az érintett megállóban is kifüggeszti, valamint a tájékoztatást a járművezetők feladatává teszi.

E. A szolgáltatónak az „A” pontban említett menetrendi kiadványai – díj ellenében – az autóbusz-állomásain (I. sz. függelék), megvásárolhatók.

F. A szolgáltató által közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok menetrendjét a szolgáltató honlapján (elérhetőség: [www.homm.hu](http://www.homm.hu) ) található menetrendi tájékoztató, valamint közforgalmú menetrend szerinti, határon átmenő, nemzetközi és helyközi autóbuszjáratok menetrendjét a [www.volán.hu](http://www.volán.hu) elérhetőségen található menetrendi keresőrendszer is tartalmazza.

G. A szolgáltató az általa közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti járatok menetrendjéről más menetrendi kiadványokban (menetrendfüzetekben, vonali menetrendek stb.), és egyéb kiadványokban is adhat tájékoztatást. Ennek hozzáférhetőségét a szolgáltató a kiadvány jellegéhez, terjesztéséhez és az igényekhez igazítja, az a felsoroltaktól függően esetenként különböző, illetve változó.

H. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak az „A”, ill. „C” pontban foglaltak szerinti, a szolgáltató által időszaki módosítások figyelembevételével közzétett menetrendet kell tekinteni.

11 I. A nem a szolgáltató, ill., megrendelője által közzétett – terjesztett menetrendet nem lehet hivatalosnak tekinteni.

### 2.3. A menetrend módosítása

A. A menetrend a menetrendi időszakon belül a szolgáltató és az ellátásért felelős megállapodása szerint módosítható.

B. A menetrendek módosításáról a szolgáltató a honlapján, az autóbusz-állomásain, a módosítással érintett megállóhelyeken és más fontosabb utasforgalmi csomópontokon hirdetmény útján ad tájékoztatást. A jelentősebb mennyiségű vagy a korábbi módosításokat is összefoglaló változásokat a szolgáltató külön menetrendi füzetben is közzéteheti.

C. A közforgalmú határon túli, nemzetközi és belföldi helyközi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását a szolgáltató a hatályba lépés előtt legalább 15 nappal korábban közzé teszi, kivéve, ha a módosításra előre nem látható, váratlan esemény vagy a szolgáltató hatáskörén kívüli ok vagy hátráltató körülmény bekövetkezése azt késlelteti, továbbá ha az ellátási felelőssel való megállapodás ezen időszakon belül jött létre és a módosítás nem tűr halasztást, vagy minden körülményt mérlegelve a halasztás célszerűtlen lenne.

D. A közforgalmú helyi menetrend szerinti járatok menetrendjének módosítását a szolgáltató a hatályba lépés előtt, az ellátásért felelős rendelkezése szerinti időtartammal korábban közzé teszi, kivéve, ha a módosításra előre nem látható, váratlan esemény vagy a szolgáltató hatáskörén kívüli ok, vagy hátráltató körülmény bekövetkezése a közzétételt késlelteti, továbbá ha a későbbi hatályba léptetésnek már nincsenek meg a feltételei.

E. Átmeneti (ideiglenes) menetrend változás szükségessége esetén (útlezárás, forgalomelterelés, javítási munkák stb.) miatt a szolgáltató a honlapján közzétett, valamint a járat által érintett megállóhelyeken és autóbusz-állomásokon kifüggesztett hirdetményben ad tájékoztatást a változásokról, kivéve, ha arra előre nem tervezhető, azonnal szükséges beavatkozás miatt van szükség, ami miatt a tájékoztatásra nincs lehetőség és a változtatás rövid időtartamú. Azonnali menetrend ill., útvonal módosításról az érintett jármű vezetője is ad tájékoztatást.

F. Az utasok a menetrenddel kapcsolatos észrevételeiket, javaslataikat közvetlenül a szolgáltató részére is megadhatják a szolgáltató központi elérhetőségén. (I. sz. függelék)

## 3. TÁJÉKOZTATÁS

### 3.1. Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről:

A szolgáltatótól a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről tájékoztatás kapható;

a. szóban - az autóbusz-állomásokon és a szolgáltató más utasforgalmi szolgálatánál (I. sz. függelék)

- a járatot végző autóbusszevetőnél az adott járat vonalán közlekedő járatok menetrendjéről, várakozásokról és csatlakozásairól,

b. az autóbusszjáraton (személyes közléssel vagy elektronikus formában) induláskor az autóbusszjárat útvonaláról, a járatral érintésre kerülő főbb településekről, megállókról, majd a továbbiakban folyamatosan az érintésre kerülő következő állomásról, illetve megállóhelyről, a közvetlen csatlakozásokról, az állomáson, illetve a megállóhelyen való tartózkodás időtartamáról és a továbbindulás időpontjáról;

c. telefonon az autóbussz-állomásokon és a szolgáltató más utasforgalmi szolgálatánál (I. sz. függelék) a szolgáltató helyközi és helyi járatairól

d. írásban az I. sz. függelékben megadott egyéb elérhetőségeken a szolgáltató helyközi és helyi járatairól, továbbá ezek csatlakozásairól, illetve az átszállási lehetőségekről;

e. az autóbussz-állomásokon összesített tájékoztatás az autóbussz-állomásról induló és oda érkező autóbusszjáratokról célállomás, illetve érkező járatoknál a járat az indulási helye szerinti bontásban az indulási, illetve érkezési időpontok, a közlekedés napja és a felszállóhely száma feltüntetésével;

f. a megállóhelyeken és a szolgáltató által üzemeltetett autóbussz-állomások felszállóhelyeinél kifüggesztett írásos tájékoztatók útján a megállóhelyet érintő (az autóbussz-állomás felszállóhelyéről induló) autóbusszjáratok indulási időpontjáról és közlekedési napjairól végállomásuk, illetve az útvonalukkal érintett jelentősebb helységek szerinti csoportosításban,

g. autóbussz-állomásokon írásos formában, továbbá az autóbusszjáratok felszállóhelyéről (a felszállóhely számáról, ahonnan a járatot végző autóbussz indul);

h. a járatot végző - és ilyen berendezéssel felszerelt - autóbusszon elektronikus vagy írásos formában (legalább kívülről) a végállomásról és szükség szerint a köztes útvonalról (vagy csak a célállomásról és az útvonalról), továbbá helyi és egyes elővárosi járatokon a vonalszámról.

i. A felsoroltakon kívül a VOLÁN társaságok közös honlapjáról: - [www.volán.hu](http://www.volán.hu) – menetrendi kereső használatával tájékoztatás kapható az összes VOLÁN társaság belföldi helyközi autóbusszjáratáról, valamint a határon átmenő és nemzetközi járatok menetrendjéről.

### **3.2. Tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokról:**

A. A szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti autóbusszjáratok igénybevételi feltételei és az igénybe vehető egyéb szolgáltatásai tárgykörben tájékoztatást ad a

. a szolgáltató és az utas között létrejövő személyszállítási szerződés feltételeiről (utazási feltételek),

- b. a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon alkalmazott díjakról és kiszámítási módjukról,
- c. az utazási kedvezményekről, azok mértékéről, a kedvezmények igénybevételi feltételeiről és a jogosultság igazolásáról,
- d. az egyes jegy- és bérletfajtákról, azok érvényességének és használatának feltételeiről,
- e. az autóbuszba bevihető kézipoggyászok és csomagok engedélyezett tartalmáról, méretéről, tömegéről és a szállítás egyéb feltételeiről, valamint szállításuk díjáról,
- f. az útipoggyász fuvarozást végző autóbuszjáratokról, a poggyászok engedélyezett tartalmáról, méretéről, tömegéről, darabszámáról és a poggyászfuvarozás egyéb feltételeiről, valamint a poggyászfuvarozás díjáról,
- g. az ülőhelyfoglalás feltételeiről, a szolgáltató által ülőhely foglalási lehetőséggel közlekedtetett járatairól
- h. a szolgáltató járatain történő utazásokra vonatkozó baleset- és poggyászbiztosítási feltételekről,
- i. a szolgáltató egyéb személyszállítási szolgáltatásairól (különjárat stb.), azokkal kapcsolatos ügyintézésrel, illetve tájékoztatással foglalkozó szolgálati helyeiről, azok elérhetőségéről.

B. A felsoroltakról tájékoztatást ad: a. szóban: az autóbusz-állomásokon és a szolgáltató más utasforgalmi szolgálatánál (I.sz. függelék) a szolgáltató helyközi helyi járataira vonatkozóan,

- b. telefonon: az autóbusz-állomásokon és a szolgáltató más utasforgalmi szolgálatánál (I. sz. függelék) a szolgáltató helyközi, helyi és különjárataira vonatkozóan;
- c. írásban az I. sz. függelékben megadott egyéb elérhetőségeken a szolgáltató helyközi, helyi, és különjárataira vonatkozóan.
- d. A felsoroltakon kívül - az alvállalkozásban végzett járatokról - a VOLÁN társaságok közös honlapjáról: - [www.volán.hu](http://www.volán.hu) – tájékoztatás kapható a VOLÁN társaságok közös utazási feltételeiről és díjszabásáról (az utóbbiról kivonatos).
- e. Információ található még a helyi közlekedést megrendelő önkormányzatok honlapján.

### **3.3 Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról:**

A. A szolgáltató az egyes belföldi helyközi utazási viszonylatokban és a helyi autóbuszjáratokon az ellátásért felelős által a közszolgáltatási szerződésben rögzített mértékű és a kiszámításukra meghatározott szabályok szerint képzett menetdíjakat alkalmazza.

B. Az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról a szolgáltató tájékoztatást ad

- a) szóban: az autóbusz-állomásokon és a szolgáltató más utasforgalmi szolgálatánál (I. sz. függelék) a szolgáltató (határon átmenő, nemzetközi és) helyközi és helyi járataira vonatkozóan;
- b) a járatot végző autóbuszvezetőnél a járatokkal lehetséges utazások viszonylataira vonatkozóan;

c) telefonon: az autóbusz-állomásokon és a szolgáltató más utasforgalmi szolgálatánál (I. sz. függelék) a szolgáltató helyközi és helyi járataira vonatkozóan;

d) írásban az I. sz. függelékben megadott egyéb elérhetőségeken a szolgáltató helyközi és helyi járataira vonatkozóan

e) A felsoroltakon kívül - az alvállalkozásban végzett járatokról - a VOLÁN társaságok közös honlapjáról: - [www.volán.hu](http://www.volán.hu) – tájékoztatás kapható a VOLÁN társaságok közös utazási feltételeiről és díjszabásáról (az utóbbiról kivonatos).

f) Információ található még a helyi közlekedést megrendelő önkormányzatok honlapján.

## 4 SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

### 4.1. UTAZÁSI FELTÉTELEK:

A szolgáltató a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítást személyszállítási szerződés alapján végzi. A szerződési feltételeit a szolgáltató a Polgári Törvénykönyv szerinti általános szerződési feltételekként a következő utazási feltételekben határozza meg és teszi közzé.

#### 4.1.1.Általános utazási feltételek a MR Reisen Kft. menetrend szerinti autóbuszjáratainak nemzetközi belföldi, elővárosi, és helyi forgalomban történő igénybevételére, valamint a szerződéses és különjáratokra.

A. Jelen „utazási feltételek a MR Reisen Kft. menetrend szerinti autóbuszjáratainak belföldi országos, regionális és elővárosi, valamint a határon átmenő forgalomban történő igénybevételére” (továbbiakban röviden: utazási feltételek) hatálya kiterjed a MR Reisen Kft. (továbbiakban: szolgáltató) által közlekedtetett - közforgalmú, menetrend szerinti belföldi országos, regionális és elővárosi (továbbiakban együtt: helyközi) autóbuszjáratokon való helységek közötti és egy helység közigazgatási határain belüli utazásra, valamint a szerződéses és az egyedi megrendelés alapján közlekedtetett különjáratokra.

B. A határon átmenő autóbuszjáratokkal határon átmenő utazásokra vonatkozó utazási feltételek – nemzetközi szerződések, egyezmények alapján – egyes kérdésekben a 4.1.2.- 4.1.17. fejezetekben foglaltaktól eltérőek.

Ezekről az eltérésekről a szolgáltató ad tájékoztatást. Egyéb kérdésekben a szolgáltató a határon átmenő utazásoknál is az 4.1.2.- 4.1.17. fejezetekben foglalt feltételeket alkalmazza.

C. A belföldi regionális és elővárosi autóbuszjáratokon városi (helyi) viszonylatban történő utazásokra a jelen utazási feltételek vonatkoznak.

D. Általában a sajátos igényeket kielégítő, illetve a forgalmat az általánostól eltérő körülmények között ellátó vonalakra, járatokra, autóbuszokra vonatkozóan a szolgáltató jelen utazási feltételekben nem szabályozott egyes



kérdésekre vonatkozóan külön kiegészítő utazási feltételeket is meghirdethet, illetve ettől eltérő feltételeket is alkalmazhat, amelyeket a honlapján és a helyileg szokásos módon hirdet meg.

E. Jelen utazási feltételek kerülnek alkalmazásra a szolgáltató által meghirdetett, de a szolgáltató alvállalkozója által közlekedtetett autóbusszjáratokon történő utazásokra is (4.1.4. „F” és „G”).

F. Amennyiben a szolgáltató a közforgalmú helyközi menetrend szerinti személyszállítást részben az igényvezérelt szolgáltatási formában végzi, akkor az igényvezérelt formában végzett személyszállításra is – a menetrendszerűsége vonatkozó szabályokat leszámítva – jelen utazási feltételek vonatkoznak.

G. Nem terjed ki a jelen utazási feltételek hatálya az autóbusszjáratokat igénybe vevő vagy azon tartózkodó és szolgálati feladatukat az autóbusszjáraton ellátó rendőrökre, katonai rendészeti járőrökre, pénzügyőrökre, a büntetés-végrehajtási szervezet tagjaira, a polgári és a katonai nemzetbiztonsági szolgálat hivatalos állományú tagjaira, valamint a hivatásos katasztrófavédelmi szerv állományába tartozó személyekre – a szolgálati feladatuk autóbusszjáraton történő végzésének időtartama alatt –, továbbá az általuk kísért személyekre. Ezen személyeknek a szolgálati feladataik ellátása körében tett intézkedései az utasokra és a járat személyzetre kötelezőek.

#### **4.1.2. Az utazási feltételeket megalapozó szabályok**

A szolgáltató közforgalmú helyközi és határon átmenő menetrend szerinti személyszállítást a; - a Polgári Törvénykönyv (Ptk.) (1959. évi IV. törvény) szerződésekre vonatkozó általános, valamint vállalkozási és a fuvarozási szerződésekre, továbbá az általános szerződési feltételekre vonatkozó előírásai, - a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról szóló 2007. október 23-i 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, - az autóbusszal végzett személyszállítás nemzetközi piacához való hozzáférés közös szabályairól szóló 2009. október 21-ei 1073/2009/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet, - az autóbusszal közlekedő utasok jogairól szóló, 2011. február 16-ai 181/2011/EU európai parlamenti és tanácsi rendelet, - a közúti közlekedésről szóló 1988. évi I. és - a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény, - az autóbusszal díj ellenében végzett személyszállítási és a saját számlás személyszállítási tevékenységről szóló 261/2011. (XII. 7.) Korm. rendelet, - az autóbusszal végzett személyszállítási szolgáltatásokról szóló 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbusszal végzett személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 213/2012. (VII. 30.) Korm. rendelet, - a poggyászfuvarozás tekintetében a közúti árutovábbítási szerződésekről szóló 2/1981. (I. 31.) MT. sz. rendelet szerint végeznek. Jelen utazási feltételek a felsoroltakkal együttesen alkalmazandók.

#### 4.1.3. A személyszállítási szerződés

A. A szolgáltató a személyszállítást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.

B. Az utas és a szolgáltató közötti személyszállítási szerződés; - a menetdíj megfizetésével és a menetjegy, bérlet, továbbá az utazási jogosultságot más módon igazoló okmány – beleértve az utazási jogosultságot vagy a menetdíj megfizetését igazoló elektronikus adathordozót is – (a továbbiakban együtt: utazási igazolvány) megvásárlásával, átvételével, vagy - ha az utas jogszabály rendelkezése vagy a szolgáltató üzletszabályzata alapján utazási igazolvány nélkül jogosult az utazásra, akkor a helyének adott járatra történő biztosításával, továbbá - minden más esetben az autóbuszra utazási céllal történő felszállással jön létre. A szerződéskötési szándék kifejezése (az előre való jegyvásárlás, illetve helybiztosítás, vagy a felszállás) egyben az utazási feltételek elfogadását is jelenti. A szerződés létrejöttével a szolgáltató az utazási feltételeket elfogadottnak és az utas részéről magára nézve is kötelezőként elismertnek tekinti.

C. A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző autóbuszra felszáll, vagy meghatározott napra és járatra érvényesített utazási igazolvány esetében legkésőbb a járatnak a megjelölt felszállási helyről történő menetrend szerinti indulásának időpontjától.

D. A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos.

Az utazás akkor fejeződik be, amikor

- a) az utas a céljának megfelelő autóbusz-állomás vagy megállóhely területén az autóbusról való leszállást befejezte,
- b) az utas az eredeti célállomása elérése előtt továbbutazási szándékáról lemond, és ezért az autóbusról leszáll, vagy
- c) az utast a szolgáltató az utazásból kizárja.

E. A szolgáltatót a menetrendben közzétett autóbuszjáratokkal történő személyszállításra – a meghatározott kivételekkel – szerződéskötési kötelezettség terheli, ha - az utas az utazási feltételeket a személyszállítási szerződés megkötési szándékát kifejező, a „B” pontban meghatározott magatartással elfogadja és az utazás a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokkal lehetséges.

F. Teljes áru menetjegy megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződést a szolgáltató az utas kérésére – ha a menetjegyet még nem használták utazásra – a menetjegy érvényességének lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegy esetében a járat elindulása előtt a menetjegy érvényessége, az utazás célállomása vagy az útiránya tekintetében módosítja. Kedvezményes áru menetjegy vagy más utazási igazolvány megváltásával létrejött személyszállítási szerződés csak akkor módosítható, ha az utazási

kedvezmény, illetve a más utazási igazolvány igénybevétele, használata, az utazás időszaka, időpontja, utazási viszonylata vagy az utazások száma nem korlátozott. A lehetséges módosítások részleteit, módját az üzletszabályzat és annak melléklete, a díjszabás tartalmazza.

G. Menetjegy elővételben történt megvásárlásával megkötött személyszállítási szerződéstől az utas elállhat • ha a menetjegyet még nem használta utazásra • a menetjegy érvényességének (felhasználhatóságának) lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegy, helyjegy (helyfoglalást is tartalmazó menetjegy) esetében a járat indulási idejéig, feltéve, ha az utas ezen időpontokig a menetjegyet (helyjegyet) visszaadja. • Bérlet vagy más, itt nem említett utazási igazolvány megvásárlásával, átvételével megkötött személyszállítási szerződéstől az utas a bérlet vagy más utazási igazolvány érvényességének (felhasználhatóságának) kezdetéig elállhat, feltéve, ha ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadja. Az utazási igazolványok visszaadásának részletesebb szabályait a 4.1.16. fejezet, továbbá az üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

H. Amennyiben a személyszállítási szerződés már létrejött, az utas utazásból való kizárása a személyszállítási szerződés azonnali hatályú felmondásának minősül.

I. A személyszállítási szerződésekből eredő igények egy év alatt évülnek el.

#### **4.1.4. A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok**

A. Bárki által igénybe vehető személyszállítás céljából a szolgáltató a menetrendben meghirdetett autóbuszjáratokat közlekedtetni, amelyek utazásra a menetrend szerint lehetséges viszonylatokban, a megkötött személyszállítási szerződés szerint vehetők igénybe.

B. A szolgáltató az „A” pont szerinti személyszállítási szolgáltatást a jogszabályokban előírt érvényes engedélyek birtokában, a forgalombiztonsági követelményeknek megfelelő autóbuszokkal és a feladatok ellátására kiképzett autóbuszvezetőkkel látja el.

C. Az utas jogosult a menetrend szerinti járatot végző autóbuszon utazni, az utasok biztonságát, kényelmét, komfortját szolgáló, illetve elősegítő berendezéseit használni, a járhoz, illetve a járáttal történő utazáshoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni. Az autóbusz egyes felszerelési tárgyait, berendezéseit csak az autóbuszvezető vagy a járat személyzet más tagja kezelheti, illetve az ő engedélyével használható, ill. kezelhető. Ezek feltételeiről és részleteiről a járat személyzete ad tájékoztatást.

D. Az utas jogosult mindazon szolgáltatás igénybevételére – az utazási feltételek előírásainak megtartásával –, amelyet a szolgáltató a járat menetrendjében, az üzletszabályzatában vagy a megváltott menetjegyen feltüntetett.

E. A szolgáltató az 4.1.5. H. pontban foglalt eset bekövetkezése ellenére is biztosítja a továbbutazás lehetőségét

az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan megállóhelyig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

F. A szolgáltató egyes kötelezettségei teljesítésével más szolgáltatót vagy személyt bízhat meg. Ebben az esetben a kötelezettséget ténylegesen teljesítő szolgáltatóra vagy személyre is vonatkoznak az „4.1.2.” pontban felsorolt jogszabályok.

G. A szolgáltató a meghirdetett menetrendjében szereplő autóbuszjáratok egy részét – a közszolgáltatási szerződésében meghatározott mértékben és feltételekkel – alvállalkozóval közlekedtetheti.

H. Amennyiben az utas az utazási körülményeivel, a szolgáltató vagy megbízottja eljárásával vagy magatartásával kapcsolatban panaszt kíván tenni, ezt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak meghiúsulását követő három hónapon belül a szolgáltatóhoz kell benyújtania.

A panaszokkal kapcsolatos egyéb szabályokat és eljárást az üzletszabályzat „7.” fejezete tartalmazza.

#### **4.1.5. Utazási jogosultság**

A. Az autóbuszjáraton – a következő, „B – J” pontokban foglalt feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat.

B. Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra - a magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy, valamint - a hat éven aluli gyermek. Hat éven aluli gyermekek csoportos szállítása esetében minden tíz gyermekhez legalább egy kísérőre van szükség. A kísérővel utazó utasok autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni.

C. Fogycatékos vagy csökkenet mozgásképessegű személy utazása vagy helyfoglalása ezen állapotokra hivatkozással csak akkor tagadható meg, ha

a) jogszabályi vagy hatósági előírás alapján egészségügyi és biztonsági követelmények teljesítése érdekében az szükséges, vagy

b) az autóbusz vagy az utazás alkalmával használni tervezett megállóhelyek, autóbusz állomások kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk fizikailag nem lehetséges.

D. A „B” pontban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja.

E. Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy ölben történő szállításáról is a kísérő dönt. Gyermekkocsiban a kisgyermek csak a kocsi rögzített állapotában és a gyermek bekötése esetén szállítható. A gyerekkocsit akkor is elmozdulás ellen rögzíteni kell, ha a gyermek nem abban utazik.

F. Fogyatékossgal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.

G. A szolgáltató az utazást megtagadhatja, illetve az utast az utazásból kizárhatja, ha az utas

- a) ittas vagy bódult,
- b) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- c) magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, az autóbusz vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- d) ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbust, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- e) az autóbuszba kézipoggyászként, vagy csomagként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- f) az utazást jogosulatlanul veszi igénybe és utazási igazolványt felszólításra vagy ellenőrzéskor sem vált,
- g) a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító utazási igazolványát, igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- h) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja, vagy
- i) az utazási feltételeket nem tartja meg.

H. Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen, és a 4.1.3. H. pontban foglaltak figyelembevételével történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbusznak a felszállóhelyről történő elindulása után nem zárható ki az utazásból.

I. A szolgáltató az utazást az utazási igazolvány előzetes megvásárlásához vagy helyfoglaláshoz kötheti, amelyről a menetrendben ad tájékoztatást.

J. Ha a szolgáltató az utazást egyes autóbuszjáratokon helyjegy váltásához vagy az ülőhely más módon való biztosításához, illetve külön díj megfizetéséhez köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott autóbuszjáratra váltott helyfoglalást is tartalmazó menetjegy vagy érvényes helyjegy és más – a díjszabásban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító, külön díj megfizetését is igazoló – utazási igazolvány vagy okmány van a birtokában.

#### 4.1.6. Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége

- A. A személyszállítási szerződés megkötésének és az utazási jogosultság igazolására az utazási igazolvány szolgál. Az utazás – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – csak érvényes utazási igazolvánnyal történhet. A névre szóló utazási igazolvánnyal vagy a személyhez kötött igénybe vehető kedvezmény alapján váltott kedvezményes utazási igazolvánnyal csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló utazási igazolvány más személy részére, illetve a felhasználó személyéhez még nem kötött kedvezményes árú utazási igazolvány más azonos kedvezményre jogosultira mindaddig átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg vagy útipoggyászt nem adtak fel. Az egyes utazási igazolványok használatának szabályait a díjszabás tartalmazza.
- B. Az egyes utazási igazolványok használatát jogszabály vagy a díjszabás különböző jogosultságokhoz kötheti. Az olyan utazási igazolványok, amelyek használatához a jogosultság igazolása is szükséges, csak a jogszabályban vagy a díjszabásban előírt igazolással együtt érvényesek.
- C. A díjszabást az üzletszabályzat melléklete tartalmazza.
- D. A szolgáltató egyes járatokon meghatározott utazási igazolványok felhasználását kizárhatja. A korlátozás a menetrendben kerül meghirdetésre.
- E. A menetdíjat az utazás megkezdése előtt, de legkésőbb a járműre utazási céllal történő felszálláskor, a szolgáltatónak az utazási igazolvány meglétének ellenőrzésével megbízott alkalmazottjánál (a továbbiakban: jegykezelő) kell megfizetni. Az egyszeri vagy többszöri utazásra kiadott utazási igazolvány – kivéve azt, amely menetdíjfizetés nélküli utazásra jogosít – a menetdíj megfizetését, mint a személyszállítási szerződésből eredő kötelezettség teljesítését igazolja. A jegy-, bérlet és egyéb utazási igazolványok megvásárlásának részletes szabályait az üzletszabályzat melléklete tartalmazza.
- F. A szolgáltató az utazási igazolvány előre történő megvásárlását vagy az előzetes helyfoglalást – járataira vagy járatainak egy részére, egyes autóbusz-állomásokon, megállóhelyeken vagy meghatározott időszakokban – kötelezővé teheti. Az előre megváltott utazási igazolványok utazásra való felhasználhatóságának időszakát (érvényességi idejét) a szolgáltató korlátozhatja. Az egyes járatokra szóló elővételi menetjegy, illetve helyjegy kiadásának lezárási időpontját a szolgáltató előzetesen közzé teszi. Jegykiadó gépjegyzet vagy - automata alkalmazásánál annak használatát a szolgáltató meghatározott pénzügyi használatához kötheti. A járatra érvényesítéssel kiadott utazási igazolványok csak a meghatározott napon és járaton jogosítanak utazásra. Utazási kártyával történő utazás: A kártya a meghatározott érvényességi időtartamon belül használható. Utazásra az

elektronikusan rögzített utazási viszonylatban és az adott időszakra vonatkozó utazási jogosultság megvásárlása esetén jogosít. Minden utazás megkezdésekor a járműre történő felszálláskor érvényesíteni kell kártyát az autóbuszokon elhelyezett pénztárgépeken. Ha az autóbuszon nincs utazási kártya érvényesítésére alkalmas készülék, vagy az nem működőképes a kártya és az utazási jogosítvány megvásárlásakor kapott bizonylat együttesen jogosít utazásra. Az utazás során a kártyát és a kedvezményre való jogosultság igazolását az ellenőrzést végző személyeknek, az érvényesség és jogosultság vizsgálata céljából át kell adni. Abban esetben, ha az utazási kártyára feltöltött díjtermék első használatánál az érvényesítő készülék érvénytelennek minősíti a bérletet, az utazás megkezdéséhez menetjegyet kell vásárolni. Ebben az esetben az utas a I. sz. függelékben meghatározott elérhetőségeken jelezheti panaszát.

G. Az utazási igazolvánnyal rendelkező utasnak a járatra történő felszálláskor utazási igazolványát a szolgáltató díjszabásában előírt módon kell kezelnie, kezeltetnie illetve ellenőrzésre a jegykezelőnek felmutatnia vagy utazási jogosultságát igazolnia. A különböző jogosultsághoz kötött utazási igazolványokat a jogosultságot igazoló okmánnal együtt – beleértve szükség esetén a személyazonosság igazolására szolgáló okmányt is – a jegykezelőnek fel kell mutatni, vagy át kell adni. A járaton szolgálatot teljesítő jegykezelőt ebben az esetben, az ellenőrkével azonos jogosultság illeti meg.

H. Az az utazási igazolvány, amely annyira megrongálódott, illetve amelynek valamely adata annyira felismerhetetlen lett, hogy emiatt ellenőrzése lehetetlenné vált, vagy amely nem eredeti, utazásra érvénytelen. Ugyancsak érvénytelen utazásra az olyan utazási igazolvány, amelynek adatait illetéktelenül megváltoztatták. Az ilyen utazási igazolványokat a szolgáltató bevonja, az utasnak pedig helyette más, érvényes utazási igazolványt kell váltania. I. Az utazási igazolvány csak arra a viszonylatra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyira utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték). Érvénytelen az utazásra az az utazási igazolvány is, amelynek az adott járaton való előírt kezelését, kezeltetését elmulasztották. Az egyes utazási igazolványok érvényességének részletes szabályait a díjszabás tartalmazza. J. Jogosulatlanul használt utazási igazolványok vagy azok, amelyekhez a jogosultságot igazolni nem tudják, érvénytelenek.

K. Elveszett, eltűnt menetjegyet, bérletet vagy más utazási igazolványt a szolgáltató nem keresi, és nem pótolja, amennyiben megtalálja, talált tárgyként kezeli.

#### **4.1.7. Fel- és leszállás, helyfoglalás**

A. Az utas csak az igénybe vett járat menetrendjében meghatározott autóbuszállomásokon és megállóhelyeken szállhat fel az autóbuszra vagy le az autóbusról, kivéve, ha a járatok menetrendjének betartása, egyes járatok

üzemeltetése elháríthatatlan külső okból nem lehetséges (rendkívüli forgalmi helyzet) és ez indokoltá teszi az ettől eltérő helyeken történő le-, illetve felszállást.

B. Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbuszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott autóbusz befogadóképességéig terheli. Ilyen esetben a megállóhelyen várakozók részére az autóbuszjárat személyzete tájékoztatást ad az egyéb utazási lehetőségekről. Azon autóbuszjáratok esetében, amelyekkel álló utas nem szállítható, a közlekedő autóbusz befogadóképességének az utasok számára kialakított ülőhelyek számát kell tekinteni.

C. Országos személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállításának sorrendje a következő:

- a) az utazáshoz előre váltott és a járatra érvényesített menetjeggyel és helyjeggyel rendelkező utasok,
- b) a nagyobb távolságra utazó utasok,
- c) az a) pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók,
- d) bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkezők. Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó.

A szolgáltató a b) pontba tartozó utasok közül előnyben részesíti a c) és d) pontban meghatározott utasokat.

D. Regionális és elővárosi személyszállítási szolgáltatás esetében az utasok elszállításának sorrendje a

- 21 a) az utazáshoz előre váltott menetjeggyel rendelkező utasok,
- b) bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkezők,
- c) az a) és b) pontban meghatározott utazási igazolvánnyal nem rendelkező fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók. Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó. A szolgáltató a b) pontba tartozó utasok között előnyben részesíti a c) pontban meghatározott utasokat.

E. A „C, D” pontban foglalt elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a kerekesszékekkel közlekedő fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességűek, valamint a gyermekkosziban elhelyezett kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a fel- és leszállást megkönnyítő, illetve ezen eszközöket rögzítő berendezéssel.

F. A csak ülő utast szállító autóbuszjáratok elsősorban a járat indulása előtt, a külön meghirdetett időpontig elővételen megvásárolt helyjeggyel (helyfoglalást is tartalmazó menetjeggyel) vehetők igénybe. Az ezzel nem rendelkező utasok – az előzetes kötelező helybiztosítás esetét kivéve – csak akkor szállhatnak fel, ha a lefoglalt,



valamint a távolabb felszálló és helyfoglalással rendelkező utasok részére fenntartott ülőhelyeken kívül az autóbuszban még van szabad ülőhely és csak ezeket foglalhatják el.

G. Az utasnak a fel- és leszállás helyileg meghatározott rendjét (ajtók használata stb.) meg kell tartania.

Felszállás általában az autóbusz első ajtójánál történhet. Azokban az esetekben, amikor a felszállás helye ettől eltérő lehet (pl. kerekesszékekkel, gyermekkocsival utazók), azt a szolgáltató külön (felirattal vagy piktogrammal stb.) megjelöli. Az utasoknak a le- és felszállásuk alkalmával használniuk kell – a megcsúszás és más hasonló esetek elkerülésére, illetve hatásuk csökkentésére – az erre a célra kialakított kapaszkodókat. Fokozott óvatossággal és nagy körültekintéssel kell végezni a fel- és leszállást különös időjárási körülmények (síkosság, csapadék) között, valamint ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik. A távirányítású ajtók csukódására figyelmeztető (hang- és/vagy fény) jelzés működésbe lépésekor a le- és felszállást haladéktalanul be kell fejezni, a jelzés időtartama alatt a le- és felszállást megkezdeni nem szabad. Nyitott ajtóval az autóbusz nem indítható el.

H. Minden utas egy ülőhelyet vehet igénybe, ha azt előzetesen biztosította vagy a fennmaradó ülőhelyeket más utasok nem foglalták el. A 3. éven aluli gyermek – biztonsága érdekében –, ha a kísérője úgy dönt, hogy a gyermek nem gyermekkocsiban rögzítve utazik, akkor kísérője ölében, illetve külön ülésen ú. n. mózeskosárban, gyermek-hordozóban, gyermekülésben, gyermekbiztonsági rendszerben stb. helyezhető el. A terhes anyák, kisgyermekkel utazók, vakok és mozgásukban korlátozottak vagy rokkantak számára megjelölt üléseken, valamint a kerekesszékekkel utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak. I.

Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engedniük. A kerekesszékét és benne az utast a visszatartó rendszerrel rögzíteni kell az autóbuszvezetőnek.

J. Aki több ülőhelyet foglal el, mint amennyi őt megilleti, annak a lefoglalt ülőhelyről az odahelyezett tárgyat el kell távolítani és az ülőhelyet álló utasnak át kell engednie.

K. Ha valamely autóbuszjáratot olyan hatósági korlátozású autóbusz véggez, amellyel álló utas nem szállítható, továbbá a csak ülő utas szállítására meghirdetett autóbuszjáratokon csak az utasok számára kialakított ülőhelyet elfoglalva szabad utazni.

L. A szolgáltató – a kötelező helybiztosítással közlekedő járatain kívül – egyes más autóbuszjárataira is lehetővé teheti férő-, illetve ülőhely előzetes foglalását helyjegy vagy helyfoglalást is tartalmazó menetjegy elővételben történő megváltásával. A szolgáltatónak a hely fenntartására vonatkozó kötelezettsége az előre váltott helyjegy (helyfoglalást is tartalmazó menetjegy) esetében csak a jegy érvényességének kezdetét jelölő állomásra

(megállóhelyre) vagy a helyfoglaláskor külön megnevezett felszállási helyre vonatkozik. Az ilyen módon lefoglalt ülőhelyeket a szolgáltató a helyjeggyel (elővételi jeggyel) rendelkező utas számára fenntartja. Ha helyjeggyel (elővételi jeggyel) nem rendelkező utas a fenntartott ülőhelyet elfoglalja, azt a helyjegy (elővételi jegy) felmutatójának át kell engednie. Ha az utas a menetjeggyel tartozó helyjeggyel vagy helyfoglalást is tartalmazó menetjeggyel nem az azokon megjelölt állomáson (megállóhelyen) kezdi meg utazását, hanem az érvényesség viszonylatán belüli közbeeső állomáson száll fel, a lefoglalt helyre nem tarthat igényt. Kötelező helybiztosítással igénybe vehető autóbuszjáratokra előreváltott menetjeggyel, (kiegészítő jeggyel) és helybiztosítással rendelkező utas, ha utazását az azokon megjelölt állomáson (megállóhelyen) nem kezdi meg, a szolgáltató úgy tekinti, mint aki az utazásáról lemondott. Ilyen esetben az előreváltott menetjegy érvényességi viszonylatán belüli közbeeső megállóhelyen felszállni kívánó utas az autóbuszjáratot csak akkor veheti igénybe, ha azon a kívánt utazása teljes viszonylatára szabad ülőhely még van, lefoglalt ülőhelyére vonatkozó igényét azonban elveszti.

N. Ahol az autóbuszjárat tartózkodási ideje ezt lehetővé teszi, az utasnak az előzetesen biztosított ülőhelyét vagy férőhelyét legalább 10 perccel a menetrend szerinti indulási idő előtt kell elfoglalni vagy az ülőhely fenntartására vonatkozó igényét a helyjegy (elővételen váltott menetjegy) egyidejű felmutatásával a járat személyzetnek bejelenteni. Ennek elmulasztása esetén a szolgáltató az ülőhely biztosítását tovább nem vállalja. Azokra a járatokra, illetve azokon az autóbusz-állomásokon (megállóhelyeken) amelyekre, illetve amelyeken csak előre váltott menetjeggyel lehet a járatra felszállni, a szolgáltató a helyet a járat indulási időpontjáig fenntartja.

O. Az utasnak a leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbuszvezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk.

P. Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az utasoknak csak az autóbuszjárat személyzete engedélyével szabad kiszállniuk.

#### **4.1.8. Az utas magatartása**

A. Az utas az utazás – beleértve a fel- és leszállást, várakozást, utazást – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

- B. Az autóbussen szennyezett ruházattal, szennyezést okozó kézipoggyással utazni vagy más olyan magatartást tanúsítani nem szabad, amely az autóbust, annak felszerelési tárgyait, más utasok ruházatát, kézipoggyását beszennyezheti, vagy azokban kárt okozhat.
- C. Az autóbuszban bármilyen árut, szolgáltatást csak az illetékes szolgáltató engedélyével szabad árusítani. Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni vagy bármilyen eszközzel, tárggyal, játékszerrel zajt okozni nem szabad.
- D. Az ablakok, szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében az autóbuszjárat személyzete az utasok többségének kívánságát figyelembe véve intézkedik. Az utastér központi világítását az autóbuszvezető – ha az őt a vezetésben zavarja – lakott területen kívül kikapcsolhatja.
- E. Autóbuszban rádiót, magnetofont vagy hasonló készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi utas ne hallja.
- F. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon dohányozni nem szabad.
- G. Az olyan autóbuszjáratokon, illetve autóbuszokon, amelyekben állva nem, csak az ülőhelyeket elfoglalva szabad utazni és az autóbuszülések biztonsági övvel fel vannak szerelve, a biztonsági öv használata (becsatolása és becsatolt állapotban tartása) a 3. életévet betöltött személyek részére az utazás megkezdésétől a befejezéséig – kivéve az autóbusz állomásokon és más pihenőhelyeken való tartózkodás idejét – kötelező, egyéb esetekben az utas saját biztonsága érdekében használata ajánlott.
- H. Az utazás során az autóbusz haladásakor az állóhelyen tartózkodó, az autóbusz utasterében közlekedő, a helyüket elfoglaló, illetve elhagyó utasoknak folyamatosan használniuk kell a beépített, illetve felszerelt kapaszkodókat. I. Sem álló helyzetében, sem az autóbusz haladásakor az ajtónak támaszkodni, az ajtók nyitására és zárására szükséges területen tartózkodni vagy a nyitást és zárást bármely más módon akadályozni nem szabad.
- J. Nem szabad az autóbusból kihajolni, kinyúlni, ajtaján vagy ablakán át bármilyen tárgyat kidobni.
- K. Az utasnak a hatósági eljárási szabályokhoz igazodni kell, valamint a kézi- és útipoggyász esetenként szükséges hatósági kezeléséről magának kell gondoskodni. Ennek elmulasztása a menetrend megtartását nem hátráltathatja.

#### **4.1.9. Ellenőrzés, pótdíjfizetés**

- A. A megváltott és az előírás szerint kezelt, kezeltetett vagy ellenőrzésre felmutatott (a továbbiakban együtt: érvényesített) utazási igazolványt az utazás tartama alatt meg kell őrizni. Az érvényesített utazási igazolványt az utazás tartama alatt, illetve leszálláskor – ellenőrzés céljából, a kedvezményes jegyváltásra jogosító okmánnyal

együtt – a szolgáltató által az utazási igazolványok ellenőrzésre feljogosított személy (jegykezelő vagy ellenőr, a továbbiakban: ellenőr) részére, felhívására, fel kell, mutatni vagy át kell adni. Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételének megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

B. Az ellenőr az utazás tartama alatt – beleértve a járatra történő fel- és leszállást is – bármikor jogosult a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratokon az utasok utazási jogosultságát, az utazási igazolványok érvényességét, használatára való jogosultságot, valamint az utazási kedvezmények igénybevételének jogszerűségét, továbbá a jelen utazási feltételek szabályainak megtartását ellenőrizni. Az ellenőr e minőségére utaló jelzést visel, valamint írásbeli megbízással rendelkezik. Az ellenőr nem köteles az utas részére előre igazolnia magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.

C. Törvény felhatalmazása alapján a szolgáltató vagy megbízottja jogosult a személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben az utazásban részt vevő, menetdíjat meg nem fizető utas azonosíthatósága, a személyhez kötött utazási jogosultság ellenőrzése, valamint az utazási kedvezmények igénybevétele jogszerűségének megállapítása céljából az utazásban részt vevő utas azonosíthatóságához szükséges adatok megismerésére.

D. A szolgáltató az utazási kedvezményt vagy személyhez kötött utazási jogosultságot tartalmazó, elektronikus adathordozón rögzített személyszállítási szerződés teljesítésével összefüggésben jogosult – törvény felhatalmazása alapján – az „E” pontban meghatározott adatok kezelésére.

E. A szolgáltató vagy megbízottja adat megismerési, adatkezelési jogosultsága az utazás alapjául szolgáló szerződés teljesítése érdekében a következő adatokra terjed ki: a) jogosult természetes a személyazonosító adatai (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve) és lakcíme, b) a jogszabály alapján biztosított utazási kedvezmény esetén a kedvezmény jogcíme, a jogcímet megalapozó okmány azonosítója, típusa, érvényessége, kibocsátója, c) az utazási viszonylathoz kötött kedvezmény esetén az utazási viszonylat, meghatározott időponthoz vagy időszakhoz kötött érvényességű kedvezmény esetén az érvényesség időszaka vagy időpontja.

F. Az ellenőr jogosult az ellenőrzés eredményes lefolytatása céljából rövid időre megtiltani az autóbusz személyzetének az autóbusz ajtóinak kinyitását, illetve az autóbusz továbbhaladását.

G. Annak az utasnak, aki - utazása alkalmával érvényesített utazási igazolvánnyal nem rendelkezik, vagy érvényes utazási igazolvány nélkül utazik, - a menetjegy váltását elmulasztotta, - aki az ellenőrzés alkalmával

érvényes utazási igazolványát nem mutatja fel, - aki utazási igazolványt jogtalanul használ, - kedvezményt jogtalanul vesz igénybe, A teljes utazási viszonylatára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie. Ha az utas felszállási helye vagy célállomása nem állapítható meg, a járat kiindulási helyétől a célállomásig, illetve a felszállási helytől a járat teljes útvonalára érvényes menetdíjat és pótdíjat kell megfizetnie.

H. Ha az utas az autóbuszban az utazási feltételekben meghatározott szabályokat megszegi, pótdíjon felül az esetleges menetdíj-különbözet megfizetésére is köteles.

I. Az utas, akinek pótdíjat kell fizetnie és azt a helyszínen nem egyenlíti ki, köteles személyazonosságát és lakcímét az ellenőrzést végző részére igazolni.

J. A pótdíjak összegét és felszámításának eseteit részletesen az üzletszabályzat melléklete tartalmazza.

#### **4.1.10. Kézipoggyász**

A. Az utas az autóbuszba kézipoggyászként egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb tömegű és egyik irányban sem terjedelmes tárgyat vihet magával.

B. A kézipoggyász összértéke a 100 000 Ft-ot nem haladhatja meg.

C. Az utas kézipoggyászát elsősorban kezében, ölében tartva szállíthatja, ha azonban ez nem lehetséges, köteles azt úgy elhelyezni, hogy a többi utas testi épségét ne veszélyeztesse, kényelmét a legkevésbé zavarja, és az autóbusz berendezésében kárt ne okozzon. Kézipoggyász ülőhelyen való elhelyezésével ülőhely nem foglalható el.

D. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat – amennyiben az arra alkalmas – előzetesen kezításkába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.

E. Kézipoggyászként nem szállítható:

a) olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja

b) olyan tárgy, amely méreténél vagy súlyánál fogva az autóbuszban erre kijelölt helyen nem helyezhető el, vagy a többi utas egészségében, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat,

c) a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló kormányrendelet szerint közforgalmú közlekedési eszközön birtoklásra tiltott eszközök, kivéve, amelyek a rendeletben meghatározott módon csomagolva, illetve elhelyezve birtokolhatók, és megfelelnek a csomagolásra, elhelyezésre vonatkozó feltételnek,

d) töltött lőfegyver.

F. A szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely

a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,

b) az autóbust megrongálhatja vagy beszennyezheti.

G. Egyes kézipoggyászokra vonatkozó különleges feltételek:

a) Kisgyermekek szállítására használt mózeskosár, gyermek-hordozó, gyermekülés, gyermekbiztonsági rendszer stb. az autóbuszba bevihető; gyermekkocsi csak akkor vihető kézipoggyászként az autóbusz utasterébe, ha ott megfelelően elhelyezhető. A gyermekkocsit a kisgyermeket szállító utas az autóbuszban úgy köteles elhelyezni, hogy az el ne mozdulhasson.

b) Propán-bután gáz személyenként 1 db, legfeljebb 5 kg töltetű palackban vihető be az autóbuszba. A gázpalackot az autóbuszban zárt állapotban, védőkupakkal ellátva – állítva – úgy kell elhelyezni és rögzíteni, hogy el ne mozdulhasson.

c) Személyenként 1 pár sífelszerelés az autóbuszban – elsősorban állítva és kézben tartva – kézipoggyászként szállítható, ha annak elhelyezésére az autóbuszban külön hely nincs kijelölve.

d) Az ülőhelyek feletti poggyásztartóban nem helyezhető el folyadékkal töltött edény vagy azt tartalmazó csomag, továbbá olyan tárgy, amely elmozdulhat, vagy a poggyásztartó túlterhelését okozhatja.

e) Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz a tömegére és mérethatárára tekintet nélkül az autóbuszba kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott megfelelően elhelyezhető.

f) Kerékpár csak a kerékpár szállítására alkalmas autóbuszokon szállítható, amit a szolgáltató az autóbuszban külön feltüntet.

H. A kézipoggyász őrzése az utas feladata. I. Az autóbuszjárat személyzete a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba.

J. Amennyiben az utas kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt az autóbuszba és ez az utas során kiderül, azt a szolgáltató kizárja a további szállításból. Ha az utas a szállításból kizárt tárgytól nem hajlandó megválni, a szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

K. Kézipoggyászként az autóbusz utasterébe súlya vagy mérete miatt be nem vihető tárgy útipoggyászként feladható, ha az autóbuszjárat útipoggyász-fuvarozást végez és az arra vonatkozó feltételek azt nem tiltják.

#### **4.1.11. Csomagszállítás**

A. Csomagnak minősül az utastérben szállított, a kézipoggyásznál nagyobb tömegű és/vagy méretű, azaz 10 kg-ot meghaladó, valamint a szállítás közben általában kézben, ölben el nem helyezhető és más terjedelmes tárgy – a 4.1.10. fejezet G. pontban foglaltak figyelembevételével.

B. A szolgáltató csomagszállítást csak azokon az autóbuszjáratokon végez, amelyeken útipoggyász feladására nincs lehetőség.

C. Az utas darabonként legfeljebb 2 db, 20 kg tömegű és 100x50x50 cm mérethatárokat meg nem haladó csomagot vihet magával az útipoggyász szállítást nem végző autóbuszba. Csomagként méretüktől függetlenül is bevihető az autóbuszba személyenként 1 db szánkó, továbbá szétszedhető és összerakható vászon- vagy gumicsónak és alkatrészei, valamint 1 db legfeljebb 60 cm átmérőjű sírkoszorú csomagoltan.

D. A csomag szállítására egyebekben a kézipoggyász-szállítás feltételei vonatkoznak, illetve azt kell alkalmazni (szállításból kizárt tárgyak, csomagolás, elhelyezés, őrzés, felelősség stb.).

#### **4.1.12. Autóbuszba bevihető élő állatok**

A. Élő állat olyan zárt szállítóeszközben szállítható, amely a kézipoggyász méretét nem haladja meg és biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki.

B. Az „A” pontban foglaltaktól eltérően, utasonként egy kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya érvényes oltási bizonyítványával, és kérésre azt az autóbuszjárat személyzetének vagy az ellenőrnek fel kell mutatnia.

C. A vakvezető, valamint a hatósági feladatok ellátását segítő kutyák az autóbuszon díjmentesen, és szájkosár nélkül is szállíthatók. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.

D. Az autóbuszba utasonként bevihető további élő állatok és szállításuk feltételei:

- a) halak, a víz kiömlése ellen megfelelően biztosított tartályban,
- b) kisebb madarak, papagájok és galambok, kalitkában elhelyezve,
- c) egyéb apró állat kosárban, ládában vagy más alkalmas tartóban,
- d) egy vadászsólyom, védősapkával ellátva. A szolgáltató a forgalmi viszonyoktól függően az élő állatok szállítását tovább korlátozhatja.

E. Élő kacsza, liba vagy pulyka az autóbusz utastérben nem szállítható.

F. Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.

G. Az autóbuszba 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. Ha az utas a szállításból kizárt állattól nem hajlandó megválni, a szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

#### **4.1.13. Útipoggyász szállítása**

A. Az országos, valamint a poggyásztartóval, poggyászszekrényvel felszerelt autóbusszal végzett elővárosi és regionális autóbuszjárat utasai a magukkal vitt tárgyakat, csomagokat stb. útipoggyászként történő fuvarozásra

feladhatják. A poggyásztartóval, poggyászszeletrényel nem rendelkező autóbuszokon a szolgáltató a csomagszállítást lehetővé teszi, ezért a poggyászsállítást végző elővárosi vagy regionális autóbuszjáratok menetrendben való külön megjelölésétől eltekint. Az útipoggyászok továbbítása általában az autóbuszba beépített poggyászszeletrényben elhelyezve történik. Az autóbusz típusától, kialakításától, felszereltségétől függően az útipoggyászok továbbítására szolgáló hely ettől eltérő is lehet.

B. Útipoggyászként olyan tárgyak adhatók fel, amelyek bőröndbe, kezításkába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba vagy egyéb alkalmas módon vannak csomagolva, és összértékük az 100 000 Ft-ot nem haladja meg. Az útipoggyász nem tartalmazhat ékszer, nemesfém, művészeti tárgyat, bélyeget, gyűjteményt, készpénzt, készpénzkímélő és –helyettesítő fizetőeszközt (bank- vagy hitelkártya, szolgáltatás igénybevételére jogosító utalvány stb.) értékpapírt, menetjegyet, bérletet, okmányt, nemes szőrmét, valamint az eredeti vásárláskori (újkori) 50.000 Ft egyedi értéket meghaladó tárgyat és tartozékait.

C. Egy utas legfeljebb 2 db útipoggyász szállítását igényelheti.

D. Egy darab útipoggyász tömege a 20 kg-ot, térfogata 100x50x50 cm mérethatárokat nem haladhatja meg. 27

E. Útipoggyászként nem szállítható olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja, illetőleg amely méreténél vagy tömegénél fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el.

Kizárható az útipoggyász-szállításból az olyan tárgy is, amely az utasok ruházatában, poggyásaikban vagy más küldeményekben kárt okozhat, illetve beszennyezheti azokat.

F. A szolgáltató megtagadja olyan tárgy útipoggyászként való szállítását, amely a járművet megrongálhatja vagy beszennyezheti.

G. Ha az autóbusz poggyászterében vagy az egyéb, az útipoggyászok továbbítására szolgáló helyen elhelyezhető, akkor mérethatárokra való tekintet nélkül, és ha a következőkben más rendelkezés nincs, akkor csomagolatlanul is, útipoggyászként feladható még:

- a) sífelszerelés, szánkó, továbbá szétszedhető és összerakható vászon- vagy gumicsónak és azok alkatrészei,
- b) kerekesszék, összecsukható nyugszék, nyugágy,
- c) gyermekkocsi,
- d) összecsukható kerékpár,
- e) dobozba, tokba vagy más göngyölegbe csomagolt hangszer,
- f) koszorú.

H. A szolgáltató alkalmazottja az útipoggyászként feladott küldemény tartalmát az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha alapos gyanú merül fel, hogy az szállításból kizárható tárgyat tartalmaz. I. Amennyiben az



utas útipoggyászként nem szállítható tárgyat adott fel és ez az utazás során kiderül, azt a szolgáltató kizárja a további szállításból. Ha az utas az útipoggyász szállításból kizárt tárgytól nem hajlandó megválni, a szolgáltató az utast is kizárja az utazásból.

J. Az utas útipoggyászt csak arra az autóbuszjáratra adhat fel, amelyiken utazik és legfeljebb addig a megállóhelyig, ameddig utazási igazolványa érvényes. A rendeltetési állomásig érvényes utazási igazolványt feladásakor fel kell mutatni. A szolgáltató az útipoggyászt megjelöli és az utas részére elismervényt (poggyászszelvényt) ad az átvételről.

K. Útipoggyászt az autóbuszjárat személyzeténél az autóbuszjáratnak az autóbuszállomáson vagy megállóhelyeken való tartózkodási ideje alatt kell feladni. Ha valamely autóbuszállomáson külön poggyászfelvevő működik, a poggyászok feladása ott, a helyileg közzétett feltételek szerint történhet.

L. A menetrendben külön megjelölt megállóhelyeken a szolgáltató poggyászkezelést (felvétel-, illetve kiszolgáltatás) nem végez.

M. A szolgáltató az útipoggyásznak vagy csomagolásának külsőleg észrevehető sérülését vagy meg nem felelő állapotát, valamint a csomagolás hiányát a poggyászszelvényre feljegyezi. Ha az utas a poggyászszelvényt elfogadja, ezzel elismeri az útipoggyásznak, illetőleg a csomagolásnak a poggyászszelvényre feljegyzett állapotát. A le nem zárt bőröndöt a szolgáltató hiányosan csomagolt útipoggyásznak tekinti.

N. Az útipoggyásznak az autóbusz poggyászterébe vagy az egyéb, a poggyászok továbbítására szolgáló helyére való berakását, elhelyezését, valamint a fuvarozás végeztével onnan a kiadását a szolgáltató alkalmazottja végzi.

O. Az utasnak az útipoggyász szállításáért a díjszabásban megállapított poggyászviteldíjat a feladásakor kell megfizetnie. A feladás után felmerülő költségek (pl. a rendeltetési helyen át nem vett útipoggyász őrzési díja, értékesítéssel összefüggő költsége, stb.) az útipoggyász átvevőjét, illetve tulajdonosát terhelik.

P. A szolgáltató az útipoggyászt annak az autóbuszjáratnak a megérkezése után, amelyikkel azt szállítani kellett, a poggyászszelvény visszaadása és az esetleg még ki nem egyenlített költségek megfizetése ellenében kiszolgáltatja. A szolgáltató a poggyászszelvény felmutatójának átvételi jogosultságát nem vizsgálja. A szolgáltató a poggyászszelvény visszaadása nélkül az útipoggyászt csak abban az esetben szolgáltatja ki, ha a kiszolgáltatást követelő személy személyazonosságát igazolja és átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervénynek tartalmaznia kell az átvevő nevét, pontos lakcímét, személyi igazolványának számát, az elveszett poggyászszelvény számát, az útipoggyász tartalmának részletes felsorolását és az átvevő aláírását.

Útipoggyász kiszolgáltatása poggyászszelvény helyett átvételi elismervény ellenében csak végállomáson vagy a szolgáltató szolgálati helyén történhet.

Q. A célállomáson az autóbusz megérkezésekor át nem vett (autóbuszon maradt) útipoggyászt a szolgáltató a kijelölt szolgálati helyére szállítja, ahol azt egy évig, a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályai szerint megőrzi. Kiszolgáltatáskor az útipoggyász őrzésért a poggyásmegőrzés díját, a ki nem szolgáltatható darabok értékesítéséért pedig annak költségét a szolgáltató felszámítja.

R. Ha a szolgáltató az útipoggyász sérülését vagy hiányát észleli vagy gyanítja, illetőleg, ha az utas az útipoggyász kiszolgáltatásakor kármegállapítást kér, a szolgáltató az útipoggyászt megvizsgálja, és erről jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv másolatát az utas kapja meg. A jogosult az útipoggyász átvételét megtagadhatja, ha a szolgáltató a sérülést vagy hiányt nem igazolja, illetőleg kívánsága ellenére jegyzőkönyvet nem vesz fel. S. Az itt nem szabályozott kérdésekben az útipoggyász szállítására, a szerződő felek (az utas és a szolgáltató) jogaira és kötelezettségeire, valamint a szerződés teljesítésére a közúti árufuvarozásra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni.

#### **4.1.14. Forgalmi zavar**

A. Ha útközben a jármű menetrendszerű továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi, – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve – a szolgáltató a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodik.

B. Ha a menetrendben közzétett viszonylat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a szolgáltató erről – a rendelkezésére álló eszközökkel és módon – az utasokat tájékoztatja.

C. A megrendelő a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok üzemeltetési és a szolgáltató szerződéskötési kötelezettségét közérdekből, továbbá kényszerítő üzemi okból, alapos indokkal, részben vagy egészben korlátozhatja vagy felfüggesztheti. Ennek megtörténtéről a szolgáltató a honlapján és egyéb – a körülmények lehetőségeinek is kívánalmaknak megfelelő módon - ad tájékoztatást.

D. Ha a keletkezett forgalmi zavar következtében olyan mértékű késés keletkezett, hogy a jármű továbbhaladása lehetetlenné vagy értelmetlenné válik; - a követő jármű biztosítani tudja az utasok tovább szállítását, ill. az adott időpontban jelentkező utas igények kielégítését - ha utasok hiányában a szolgáltatás üzemidőn túli folytatása célszerűtlen, A szolgáltató – az utasokról való gondoskodás mellett - a menetet törli.

#### **4.1.15. Tájékoztatás az utazás során**

A. A szolgáltató utastájékoztató berendezések, tájékoztató eszközök alkalmazásával és/vagy a szolgáltató személyzet útján folyamatosan tájékoztatja az utasokat a járat 29 célállomásáról, útvonaláról, érkezési és indulási, valamint állomási tartózkodási idejéről, esetleges közlekedési korlátozásáról vagy akadályáról, illetve késéséről.

B. Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg szünetel, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a tájékoztatás a lehetséges és a helyileg szokásos módon történik, figyelemmel a menetrend módosítására vonatkozó szabályokra is. A járatok közlekedtetésének tartós elmaradásáról vagy útvonaluk hosszabb ideig tartó módosításáról a szolgáltató a honlapján is tájékoztatást ad.

C. Elektronikus biztonságtechnikai rendszer alkalmazása esetén a szolgáltató – a vakok és gyengén látók számára is érzékelhető módon – tájékoztatást ad az autóbuzson folytatott megfigyelésről.

#### **4.1.16. Menetjegy adatainak módosítása, menetdíj visszatérítése**

A. A szolgáltató a teljes árú menetjegy érvényességi idejének lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegy esetében a járat elindulása előtt érvényességének időtartamát, az útvonalat vagy a célállomást az utas kérésére módosítja

B. A szolgáltató az utas kérésére visszatéríti az elővételben váltott teljes árú és kedvezményes menetjegy, kiegészítő jegy árát és a poggyászviteledíjat, ha - a menetjegyet egyáltalán nem használták utazásra és - azt az utas az érvényességi idő lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegyet a járat indulási idejéig visszaadja.

C. Helybiztosítás díját (helyjegy árát) a szolgáltató nem téríti vissza, kivéve, ha az utas utazásáról forgalmi akadály miatt lemond.

D. Az „A” pontban foglalt módosításért vagy a „B” pont szerinti visszatérítésért a szolgáltató kezelési költséget számít fel, kivéve, ha az utas a menetjegyet a járat elmaradása vagy férőhely hiánya miatt nem használta fel, illetve ha az utazási szándékáról forgalmi zavar miatt lemond.

E. Megkezdett utazás megszakítása és a továbbutazásról való lemondás miatt a megfizetett menetdíjat (ide értve az emelt szintű személyszállításért fizetendő kiegészítő díjat is) és a poggyászviteledíjat a szolgáltató részben sem téríti vissza, kivéve, ha az utas a továbbutazásról forgalmi akadály miatt mond le.

F. Ha az utas a továbbutazásról forgalmi akadály miatt mond le, a visszatérítés a megtett útra eső díj levonásával történik, kivéve a helybiztosítás díját, amely nem kerül visszatérítésre. A már megtett útszakasz díjai akkor kerülhetnek visszatérítésre, ha a továbbutazásról való lemondás forgalmi akadály miatt történt és az utas a kiindulási helyre ezért tér vissza. Ezekben az esetekben a szolgáltató a visszatérítésért kezelési költséget sem számít fel. Ha az utas továbbutazásáról forgalmi akadály miatt lemond és visszatér a kiindulási helyre úgy, hogy a szolgáltató a visszautazást nem díjtalanul végezte, a szolgáltató a visszatérésre kifizetett menetdíjat, egyéb díjat és poggyászviteledíjat is – kezelési költség levonása nélkül – téríti meg.

G. Az utazásból kizárt (az autóbusról leszállított) utas részére a szolgáltató sem a menetdíjat, (ide értve az emelt szintű személyszállítáért fizetendő kiegészítő díjat is), sem a helybiztosítás díját (helyjegy árát), sem a poggyászviteldíjat, sem e díjak egy részét nem téríti vissza. Ugyancsak nem téríti vissza még részben sem a szolgáltató a szállításból kizárt útipoggyász, csomag vagy élő állat viteldíját, továbbá az utas által megfizetett menetdíjat, kiegészítő jegy árát, helybiztosítási díjat (helyjegy árát), ha az utas a továbbutazásáról azért mond le, mert útipoggyászát, csomagját, kézipoggyászát vagy élő állatát kizárták az utazásból.

H. Bérletek, valamint más, itt nem említett utazási igazolványok árát a szolgáltató azok érvényességének kezdetéig – kezelési költség levonásával – visszatéríti, feltéve, ha ezen időpont előtt a bérletet, illetve utazási igazolványt visszaadják. Ezek visszatérítésének részletes szabályait az üzletszabályzat külön cím alatt tartalmazza.

I. Visszatérítés kizárólag a fel nem használt, illetőleg részben felhasznált menetjegy, bérlet stb. visszaadása ellenében történik. Ennek hiányában visszatérítési igényt a szolgáltató semmiféle igazolásra nem teljesít.

J. Elveszett menetjegyért, bérletért, poggyászszelvényért stb. visszatérítés nem jár, és azok nem pótolhatók.

K. Az érvényességének időtartama, az útvonal vagy a célállomás módosításáért, valamint a visszatérítésért felszámításra kerülő kezelési díj összegét, illetve mértékét az üzletszabályzat külön cím alatt (Melléklet; Díjszabás 3. fejezet) tartalmazza.

#### **4.1.17. Felelősség (Alvállalkozóért és megbízottért való felelősség)**

A. A szolgáltató a jogosan igénybe vett alvállalkozóért úgy felel, mintha a szolgáltatást maga végezte volna.

B. Ha a szolgáltató kötelezettségei teljesítésével más szolgáltatót vagy személyt bízott meg (4.1.4.F.pont), a szolgáltató felelős a kötelezettséget ténylegesen teljesítő tevékenységéért. (Balesetből eredő felelősség)

C. A szolgáltató felelős, ha az utas az autóbuszon való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával az utazással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épiségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

D. Ha az utas a 4.1.5. fejezet B.-F. pontokban meghatározott okok valamelyikének fennállása (pl. az okot eltitkolva, az autóbusz személyzetét, illetve másokat megfélembrezt) vagy a feltétel hiánya (pl. kísérő hiánya) esetén vagy alkalmatlan kísérővel az autóbuszra mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

E. Átszállással történő utazásra létrejött személyszállítási szerződés alapján a szolgáltató felelőssége – a be- és kiszállás esetét kivéve – csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más

várakozóhelyen bekövetkezett balesetből eredő károsodására, amennyiben az a szolgáltató felróható magatartásának következménye.

F. A szolgáltatónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének felelősége csak abban az esetben terjed ki az utasnak a megállóhelyen, állomáson vagy más várakozóhelyen – a be- és kiszállás esetét kivéve – bekövetkezett balesetből eredő károsodására, ha az a szolgáltató, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetője felróható magatartásának következménye.

G. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a szolgáltató felelősége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károokra is.

H. A szolgáltató a felelőség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye. 31 (Utasterbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelőség) I. A szolgáltató az e fejezethez tartozó „G” pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyakkal, kézipoggyászzal, csomaggal vagy élő állatokkal a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a szolgáltató felróható magatartása okozta. A szolgáltató a kézipoggyászból bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyit útipoggyász teljes elvesztése esetén kellene fizetnie.

J. Szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért. A szolgáltató nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért. Az az utas, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért. (Útipoggyász fuvarozásért való felelőség)

K. Az útipoggyász fuvarozásra az áru fuvarozási felelőség szabályai vonatkoznak. Ennek megfelelően a szolgáltató felelős azért a kárért, amely az útipoggyász átvételétől a kiszolgáltatásig terjedő idő alatt az útipoggyász teljes vagy részleges elveszéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből keletkezett, kivéve, ha a kár

- a) a szolgáltató tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok,
- b) az útipoggyász belső tulajdonsága,
- c) a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága következtében keletkezett.

L. Ha a kárt a szolgáltató szándékosan okozta, az ebből eredő minden kárért felelős.

M. Ha az átvételkor felismerhető, hogy az útipoggyász hiányos vagy sérült, a szolgáltatóval szemben az igényt haladéktalanul érvényesíteni kell.

N. Az átvétel után – egy éven belül - csak akkor lehet a szolgáltatóval szemben igényt támasztani, ha a hiányt vagy sérülést az átvételkor nem lehetett felismerni.

O. A szolgáltatót terheli annak bizonyítása, hogy a kárt a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok okozta, a feladót, illetőleg az utast terheli annak bizonyítása, hogy a kár nem az útipoggyász belső tulajdonságára vezethető vissza. A csomagolás hiányosságát a szolgáltató, azt, hogy a kár nem ennek következtében állott elő, az utas köteles bizonyítani.

P. Az útipoggyász elveszettnek tekinthető, ha a szolgáltató azt a útipoggyász szállítási határidő (az autóbuszjáratnak a megállóhelyre érkezése, ennek elmaradása esetén a menetrend szerinti érkezési idő) lejártától számított 8 napon belül nem szolgáltatja ki. A szolgáltató haladéktalanul értesíti az utast, ha az elveszettnek tekintett útipoggyász a fuvarozási (útipoggyász szállítási) határidő lejártától számított egy éven belül megkerül. Az utas a megkerült útipoggyással az értesítés feladásától számított 30 napon belül rendelkezhet. Az útipoggyász teljes vagy részleges elveszése, illetőleg megsemmisülése esetében a szolgáltató fuvardíjra (útipoggyász viteldíj), illetőleg a fuvardíj (útipoggyász viteldíj) arányos részére nem tarthat igényt, köteles továbbá megtéríteni az elveszett dolog értékét.

Q. Kártérítésként a szolgáltató – a 4.1.13. fejezet B. pontban meghatározott értékhatáron belül – a számlával igazolt összeget, ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket téríti meg. Kártérítésre az az utas jogosult, aki a feladott útipoggyász szállítására vonatkozó poggyászszelvényt bemutatja.

R. Az útipoggyász megrongálódása esetében a szolgáltató választása szerint vagy az értékcsökkenést téríti meg, vagy pedig a rongálódást küszöböli ki. Kártérítésként a 32 szolgáltató a számlával igazolt összeget, ennek hiányában a feladás helyén és idejében érvényes forgalmi értéket téríti meg. S. Ha az utas a szolgáltatót megtévesztve olyan tárgyat ad fel útipoggyásként, amely jogszabály vagy jelen utazási feltételek szerint útipoggyásként nem fuvarozható vagy az feltételekhez kötött, de a feltételeket hiányoznak, az útipoggyász fuvarozásából eredő minden kár és költség az utast terheli.

T. Az itt nem szabályozott kérdésekben a kártérítésre és az igényérvényesítésre a közúti áru fuvarozásra vonatkozó rendelkezéseket kell alkalmazni. (Autóbuszjárat kimaradásért és késésért való felelősség)

U. A szolgáltató megtéríti - járat kimaradása esetén annak az utasnak a kárát, aki a járatra helyét előzetesen biztosította, - járat 30 percet meghaladó késése esetén annak az utasnak a kárát, aki az autóbuszjáraton utazott és – az utazási kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek kivételével – utazási

igazolvánnyal rendelkezett, kivéve, ha - a járatkimaradást, illetve késést a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok (pl. közlekedést hátráltató időjárási, út- és forgalmi viszonyok, mint: köd, hó, jég; a menetrend szerinti útvonalat érintő útelzárás, forgalmi torlódás stb.) idézte elő, - úgy járt el, ahogy az az adott helyzetben – a személy- és vagyonbiztonság, valamint a menetrend szerinti útvonal megtartásának elsődlegessége mellett – általában elvárható. Az autóbuszjárat kimaradtnak tekintendő, ha egyáltalán nem, vagy 90 percet meghaladó késéssel indul arról a megállóhelyről, ahonnan az utas utazását megkezdeni szándékozott, feltéve, hogy helyfoglalással attól a megállótól (állomástól) rendelkezett. Kártérítési szempontból nem minősül járatkimaradásnak, illetve késésnek, ha az utasok továbbszállításáról a szolgáltató oly módon gondoskodott, vagy arra más autóbuszjáratral lehetőség volt úgy, hogy az utas - járat kimaradása esetén 90 percet, - járat késése esetén 30 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzék. Amennyiben járat kimaradása esetén az utas az itt említett módon célállomására a járat eredeti menetrend szerinti érkezési idejétől számított 90 percet meg nem haladó késéssel megérkezik, a kártérítés szempontjából úgy kell tekinteni, mintha a kimaradt járatral utazott volna.

V. A kártérítés alapja a bizonyított kár.

W. Helyi szolgáltatási szerződés a törölt, ill. kimaradt menetek meghatározását és következményét más módon is szabályozhatja. (Az utas felelőssége)

X. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, az autóbuszban, az autóbusz utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a szolgáltatónak okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a szolgáltató vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása következtében keletkezett, az autóbusz(ok) közlekedését gátló körülmények miatt a szolgáltatót ért kárért is.

Y. Ha az autóbuszjárat indulási idejére, vagy ha a közölt tartózkodási idő leteltével az utas nem jelentkezett, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztása miatti továbbutazásból származó kárért a szolgáltató nem felelős.

### **5. Autóbusz-állomások és megállóhelyek használata:**

Jelen üzletszabályzatban meghatározott szolgáltató tulajdonában nincs autóbusz-állomás, ill. megállóhely. A szolgáltató által használt ilyen helyek leírása és működési szabályai a tulajdonosok által meghatározott formában történik.

## **6. Biztosítás**

### **6.1. A Szolgáltató által az utas javára kötött biztosítás**

A Szolgáltató az általa végzett menetrendszerinti helyi és helyközi járatok utasai részére a végzett szolgáltatás során bekövetkező baleset esetére a II. sz. függelékben megjelölt biztosító társasággal biztosítást kötött.

E biztosítási szolgáltatásra azok az utasok jogosultak, akik jogszerűen tartózkodnak az autóbuszokon (az adott járatra érvényes utazási igazolvánnyal vagy díjmentes jogosultsággal rendelkeznek). A biztosítási időszak az autóbuszra való felszállás megkezdésétől a leszállás befejezéséig tart.

### **6.2. Biztosítási szolgáltatások**

A biztosítóval kötött szerződés alapján a II. sz. függelékben megjelölt biztosítási szolgáltatások, illetve kifizetések nyújtására kerülhet sor (a felvett jegyzőkönyvek, keletkezett kár alapján és a biztosító felülvizsgálatától függően).

### **6.3. Kárbejelentés, kárrendezés**

1. Utasbaleset bekövetkezése esetén – amennyiben a körülmények ezt nem teszik lehetetlenné – az utas köteles a balesetet az autóbuszvezetőnek azonnal jelezni annak érdekében, hogy a bekövetkezés okai, és annak pontos körülményei a helyszínen tisztázhatóak legyenek.

2. Az utasnak a balesetre vonatkozó bejelentését a lehető legrövidebb időn belül – akadályoztatás esetén legkésőbb az egészségügyi akadályoztatás megszűnését követően – meg kell ismételnie a szolgáltató I. számú függelékben feltüntetett elérhetőségein és ügyintézési ideje alatt jegyzőkönyv felvételével.

3. A biztosítási szolgáltatások igénybe vételéhez a biztosító rendelkezésére kell bocsátani mindazokat az iratokat, amelyek a biztosítási esemény, jogosultság és a szolgáltatás összegének megállapításához szükségesek.

Ezért bejelentéskor a jegyzőkönyvhöz csatolni kell; - személyi azonosságot igazoló dokumentumok másolatát (személyigazolvány, útlevél stb., lakcímkártya) - az autóbuszjárat jogszerű igénybevételét igazoló utazási igazolványt, menetjegyet, vagy díjmentességet igazoló egyéb dokumentumot,

Baleseti sérülés esetén;

Baleseti sérülés esetén;

- o Balesetkori első orvosi dokumentum (pl. ambuláns lap, röntgenlelet, stb.)

- o Baleseti kórházi napi térítés esetén kórházi zárójelentés és kórházi fekvőbeteg igazolás

- o Műtéti leírás vagy WHO kódot tartalmazó zárójelentés

- o Baleseti keresőképtelenség esetén táppénzes lapok másolata – általános (8- as) kód feltüntetése esetén diagnózissal kiegészítve



o Baleseti rokkantság fedezet megállapítása esetén fél év múlva aktuális állapotfelmérő orvosi dokumentum – esetleg állapotromlás (rokkantsági fok változása) megállapítására Baleseti halál esetén:

o A halott vizsgálati bizonyítványt /másolat/

o A biztosított halotti anyakönyvi kivonatának másolatát

o A biztosított halálát okozó betegséggel, a halál közelebbi körülményeivel kapcsolatos iratokat / kezelőorvosi igazolás, zárójelentés, kórbonctani lelet, stb. másolatban/.

o Külföldön bekövetkezett halál esetén a halál körülményeiről a külföldi hatóság által kiállított okirat hiteles magyar fordítása

o Jogerős hagyatékátadó végzés, öröklési bizonyítvány másolati példány.

o Amennyiben a biztosítási eseménnyel kapcsolatban hatósági eljárás indult, a biztosító minden esetben bekéri az eljárást befejező határozatot / pl. az eljárást megtagadó, vagy megszüntető határozatot, illetve a jogerős bírósági és/vagy rendőrségi határozatot másolatban./

- Egyes esetekben további orvosi és hatósági bizonylatok bekérése is szükségessé válhat. (Amennyiben hatósági eljárás történt, Biztosító minden esetben bekéri a hatósági – megszüntető, eljárást befejező, stb. – végzést, illetve határozatot)

## **7. PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE, KEZELÉSE**

### **7.1. A panaszok káresemények bejelentése**

A. Az utas, illetve a szolgáltató bármely, a személyszállításhoz kapcsolódó más szolgáltatását igénybe vevő személy a szolgáltatásokkal kapcsolatos javaslatait, észrevételeit, sérelmeit, panaszait, illetve elszenvedett kárát (továbbiakban együtt: panasz) a szolgáltatónak bejelentheti és kérheti a kifogásolt esemény vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt szolgáltató azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés (ha volt) megjelölését, megtörténtének helyét, idejét, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. Amennyiben az utas panaszt kíván benyújtani, azt a menetrend szerinti járat igénybevételét vagy annak megghiúsulását követő három hónapon belül kell megtennie.

B. Az utas panaszát, kárigényét a I. sz. függelékben meghatározott helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be. A szolgáltató interneten, az autóbusz-állomásokon és más utasforgalmi szolgáltatási helyein, valamint az autóbuszokon tájékoztatja az utasokat a székhelyéről, a panaszügyintézés helyéről és elérhetőségeiről.

C. A panaszok bejelenthetőik szóban (személyesen vagy telefonon) vagy írásban (levélben, faxon vagy e-mailen). Kárigény bejelentést a szolgáltató csak írásban fogad el.

D. A szóbeli panaszokat a szolgáltató azonnal megvizsgálja és szükség, illetve lehetőség szerint orvosolja. Olyan esetben, amikor - a panaszos a szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal, annak kezelésével és eredményével nem ért egyet, az intézkedést nem fogadja el, - az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség, - más jelen lévők a bejelentő állításával ellentéteset, illetve valamely esemény lefolyásáról mást állítanak, vagy - a bejelentés tartalmával ellentétes tények a helyszínen azonnal megállapíthatóak, a bejelentést, az azzal kapcsolatban végzett azonnali vizsgálatot és annak a bejelentő által el nem fogadott eredményét, illetve a bejelentéssel ellentétes állításokat, tényeket a szolgáltató jegyzőkönyvbe foglalja és valamennyi érintettel – továbbá lehetőleg tanúkkal – aláírattja és feljegyzi nevüket, lakcímüket. A jegyzőkönyv egy másolati példányát a bejelentőnek kell átadni. Amennyiben a telefonon megtett szóbeli bejelentésre tett vizsgálattal a bejelentő nem ért egyet vagy az azonnali vizsgálatra nincs lehetőség, a bejelentést a szolgáltató írásban rögzíti.

## **7.2 A panaszok kezelése, intézése.**

A. Az írásbeli panaszt, valamint a jegyzőkönyvben rögzített szóbeli panaszokat a szolgáltató érdemben megvizsgálja. Annak eredményét és a tett intézkedéseket harminc napon belül írásban közli a panasz benyújtójával. Amennyiben a szolgáltató a panaszt elutasítja, azt megindokolja és írásban tájékoztatást ad a panaszosnak arról, hogy panaszával - annak jellege szerint - mely hatóság vagy a békéltető testület eljárását kezdeményezheti és megadja azok elérhetőségét. Ha a panasz kivizsgálása nem zárható le harminc napon belül, a szolgáltató ezen időtartamon belül erről értesíti a bejelentőt és tájékoztatja a lezárás és eredményközlés várható időpontjáról. A végleges választ a szolgáltató legkésőbb a panasz kézhezvételétől számított három hónapon belül megadja. A korábbival azonos tartalmú, ugyanazon panaszos által tett ismételt, továbbá a névtelen adatokat tartalmazó panasz vizsgálata mellőzhető.

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

C. Ha a szolgáltató a benyújtott panaszt elutasította, és azt a panaszos nem fogadta el, a panaszt a szolgáltató további elbírálásra öt napon belül a szolgáltató piacfelügyeletét ellátó Nemzeti Közlekedési Hatósághoz továbbítja.

D. Ha a panaszt a szolgáltató nem bírálta el, azt a panaszos a szolgáltató piacfelügyeletét ellátó Nemzeti Közlekedési Hatóság Központ Piacfelügyeleti és Minőségbiztosítási Főosztályhoz nyújthatja be elbírálásra

(levélcím: a 1066 Budapest, Teréz krt. 38.; telefon: 1/3731-403; e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon vagy e-mailben egyeztetett időpontban)

## 8. TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE

### 8.1. A talált tárgyak leadása, átvétele

A. A szolgáltató alkalmazottai a járatokat végző autóbuszokat, az autóbusz-állomásokat és helységeiket rendszeresen átvizsgálja, hogy az utasok, illetve az azt használók nem hagyták-e, illetve nem veszítették-e el ott egyes poggyászaikat vagy egyéb holmijukat. A megtalált vagy mások által talált és átadott tárgyakat a szolgáltató átmeneti időszakra megőrzi és igazolt tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.

B. Az autóbuszon, az autóbusz-állomásokon, megállóban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a következő helyeken adhatók le megőrzésre: - ha a találás autóbuszon történt, akkor a találás helyszínén az autóbuszjárat vezetőjénél, - illetve a I. függelékben meghatározott helyeken.

C. A szolgáltató megőrzésre nem vesz át a nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.

### 8.2. A talált tárgy megőrzése:

A. A talált tárgyakat a szolgáltató harminc nap időtartamig megőrzi, ezt követően az át nem vett tárgyakat megsemmisíti. Az átvett, de romlandósága miatt, vagy más okból el nem tartható tárgy megsemmisítéséről a szolgáltató a leadást követően haladéktalanul gondoskodik. A nem értékesíthető tárgyak megsemmisítésre kerülnek.

B. Egyes sajátos tárgyak (nemesfém, drágakő, muzeális tárgy, belföldi vagy külföldi fizetőeszköz, csekkek, utalványok, egyéb értékpapírok, okmányok, lőfegyver, lőszer stb.) leadása esetén a szolgáltató a vonatkozó jogszabályok szerint jár el, illetve azokat más erre kijelölt szerveknek adja át őrzésre. C. Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből a tulajdonosa megállapítható, vagy a talált dolog átvételére jogosult személy megállapítható, a szolgáltató a megtalálástól számított 8 napon belül a tulajdonost vagy más átvételre jogosult személyt értesíti, és jelentkezése esetén részére a dolgot kiszolgáltatja.

### 8.3. Talált tárgyak visszaadása

A. Az elhagyott, elvesztett tárgyak kiszolgáltatása – ha igazolt tulajdonosa a leadást követő rövid időn belül jelentkezik annak átvételéért, akkor – a leadás helyén, vagy az I. sz. függelékben meghatározott helyeken történik.

B. A szolgáltató átvételre jogosultnak azt a személyt tekinti, aki kétséget kizáróan bizonyítja, hogy a tárgyat ő vesztette el, vagy ő a tárgy tulajdonosa.

C. Az elhagyott, elvesztett tárgyat a szolgáltató elismervény ellenében adja át, amelyen az átadó és átvevő személyi adatai (név, lakcím, személyi igazolvány száma), a megtalálás helye, ideje és a talált tárgy jellemzői, tartalma, állapota feltüntetésre kerülnek.

## I. sz. függelék

MR Reisen Kft. központi és szolgálati helyeinek elérhetőségei:

Társaság székhelye: MR Reisen Korlátolt Felelősségű Társaság (rövidített név: MR Reisen

Kft.) székhelye: 2084 Pilisszentiván Erzsébet park 2. Tel/ Fax: (36-26) 367-628

Mobil: (+36) 20/961-57-62 www.mrreisen.com E-mail: [mrreisen@mrreisen.com](mailto:mrreisen@mrreisen.com)

## II. sz. függelék

A MR Reisen Kft. utasai részére kötött biztosítási szolgáltatás:

### 1. Biztosítási szolgáltatás megnevezése

A szolgáltató utasai részére a szolgáltatás használata során védelmet nyújtó Csoportos élet-, baleset- és betegségbiztosítás.

Szolgáltatást nyújtó biztosító társaság Neve: **SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt.**

Székhelye: 1123 Budapest, Alkotás u. 50.

### 2. Biztosítási feltételek: csoportos élet-, baleset és betegségbiztosítás általános és különös feltételei az életbiztosítási szolgáltatások vonatkozásában SIGNAL IDUNA Biztosító Zrt. életbiztosítási általános feltételei a csoportos élet-, baleset és betegségbiztosítás általános feltételei szerint.

### 3. Biztosítási szolgáltatások Utas-balesetbiztosítás általános feltételei szerint az autóbuszon utazó személyeknek az alábbi szolgáltatásokat nyújtja:

- Közlekedési baleseti halál esetén: 543.338 Ft
- Közlekedési baleseti (100%) rokkantság esetén: 1.086.677 Ft
- Baleseti kórházi napi térítés (max 30 nap): 1.086 Ft
- A baleseti költségtérítés kizárólag a poggyász, ruházat sérülése esetén szolgáltató, szolgáltatási összeg 30000.- Ft.
- Baleseti keresőképtelenség napidíja 543 Ft önrész 7 nap
- Baleseti költségtérítés: 32.600 Ft

Kockázatviselés helye: A biztosító kockázatviselése csak a szerződésben a szerződő által előre meghatározott helyen bekövetkezett biztosítási eseményekre terjed ki.

A biztosító kockázatviselése az utazás megkezdésétől az utazás befejezéséig tart. A kockázatviselés szempontjából az utazás akkor kezdődik, amikor a biztosított utas az állomás (megállóhely), illetve a gyülekezőhely területére lép és ezen terület elhagyásáig tart.

Biztosított személyek:

- a gazdasági társaság eszközein jogszerűen utazók,
- a gépjárművezetők és kísérők.

A biztosítás hatálya: **a biztosítás csak a szerződésben a szerződő által előre meghatározott időben bekövetkezett biztosítási eseményekre nyújt fedezetet.**

**Kedvezményezett: Baleseti halál esetén**

**Egyéb biztosítási esemény esetén**

### **VONATKOZÓ FELTÉTELEK**

Balesetbiztosítási Általános Feltételek

Csoportos balesetbiztosítás különös feltételei, meghatározott helyre és időre (A1600)

Baleseti kórházi napidíjra vonatkozó kiegészítő biztosítás feltételei (A1910)

Baleseti költségtérítésre vonatkozó kiegészítő biztosítás feltételei (A1940)

Baleseti keresőképtelenségre vonatkozó kiegészítő biztosítás feltételei (A1970)

Utas-balesetbiztosítások kárrendezése:

- Kárrendezés: a balesetet és a poggyászkárt még az utazás tartama alatt be kell jelenteni az autóbuszvezetőnek.

Az autóbuszvezető vagy a Szerződő arra illetékes képviselője a helyszínen vagy az arra kijelölt szolgálati helyen (I. sz. függelék) a balesetről (káreseményről) jegyzőkönyvet vesz fel. A jegyzőkönyv felvételét megtagadni nem lehet. Ha a biztosított sérülése miatt nem képes a balesetet (káreseményt) bejelenteni, a jegyzőkönyv felvételéről a Szerződő hivatalból gondoskodik. A jegyzőkönyvnek tartalmazni kell az esetleges kárigényt is.

- Kárrendezés: A biztosítási feltételekben meghatározottakon túlmenően a kárigény érvényesítéséhez be kell mutatni az érintett Szerződő arra illetékes képviselője által felvett jegyzőkönyvet.

A Szolgáltató által végzett utastájékoztatás módoszatai, és megjelenési formái:

a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el: - a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján

(www.volanbusz.hu )

- a VOLÁNBUSZ Zrt. Utazási Centrumában,

- információs táblákon,

- tájékoztatókon, szórólapokon,

- egyéb média információkon keresztül.

b) szóbeli tájékoztatás:

- a VOLÁNBUSZ Zrt. Utazási Centrumában,
- a VOLÁNBUSZ telefonszámain
- a járműveken található hangosbemondókon keresztül, valamint
- autóbusz-állomások szolgálati helyein, és a telepített kihangosítókon keresztül.

Az utasok által igénybe vehető személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos információk, tájékoztatók az alábbi témákban és helyeken is megtekinthetők:

Díjszabás A társaság a mindenkor érvényes díjszabást részletesen a Szolgáltató honlapján, a jegypénztáraknál teszi közzé, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsájtja.

A járművek, járatok azonosítása A járművek azonosítása a járatszám és a célállomás vagy mindkét végállomás feltüntetésével történik.

A járatok menetrendjével, útvonalával kapcsolatos tájékoztatás - a megállóhelyeken lévő menetrendekben és tájékoztatókban, - a járműveken elhelyezett viszonylat táblával vagy elektronikus kijelzővel,

- a meghirdetett utaskapcsolati telefonszámokon,
- a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján,
- a VOLÁNBUSZ Zrt. Ügyfélszolgálatán (Utazási Centrum) keresztül,
- a VOLÁNBUSZ Zrt. kérésre tájékoztatást nyújt a fogyatékkal élő és a csökkent mozgásképességű személyek számára a vasúti szolgáltatások elérhetőségéről és a járművekhez való hozzáférés feltételeiről.

Az előre tervezhető forgalmi változások megtalálhatók - a megállóhelyeken és a járműveken,

- a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján,
- a VOLÁNBUSZ Zrt. Ügyfélszolgálatán (Utazási Centrum) A jegy- és bérletpénztárak (viszonteladók) nyitva tartási idejéről az információ a Függelékben, valamint a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján érhető el.

A jegy- és bérletfajtákról érdeklődni lehet

- a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján,
- a VOLÁNBUSZ Zrt. Ügyfélszolgálatán (Utazási Centrum),
- a VOLÁNBUSZ Zrt. telefonos információs szolgálatán.

Az Utazási feltételek teljes terjedelemben megtekinthetők

- a VOLÁNBUSZ Zrt. Üzletszabályzatában,
- a VOLÁNBUSZ Zrt. honlapján,

- a VOLÁNBUSZ Zrt. Ügyfélszolgálatán (Utazási Centrum),

Az Utazási feltételek kivonata megtalálható

- a járműveken,

- egyéb utasforgalmi területeken.

Panaszfórumok

a., Fogyasztóvédelmi ügyekben elsőfokú hatósági feladatkört a területileg illetékes járási hivatalok látják el.

Elérhetőségük: <http://jarasinfo.gov.hu/>.

b., Autóbuszos személyszállítási ügyekben a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztálya a jogorvoslati hatóság.

Elérhetőségük: : [puf@nfm.gov.hu](mailto:puf@nfm.gov.hu)

A további elérhetőségek a [www.volanbusz.hu](http://www.volanbusz.hu) található:

c., Békéltető testület Tájékoztatjuk, hogy társaságunk nem vesz igénybe békéltető testületi eljárást, azonban lehetősége van az Ön lakóhelye/tartózkodási helye szerinti, megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamara mellett működő békéltető testület eljárását kezdeményezni.

Budapesten működő békéltető testület: Budapesti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő Budapesti

Békéltető Testület

▪ Elérhetőségük: [bekelteto.testulet@bkik.hu](mailto:bekelteto.testulet@bkik.hu)

A további békéltető testületek elérhetősége a Nemzeti Fejlesztési Minisztérium honlapján található.