

Utazási feltételek

Jelen Utazási feltételek hatálya kiterjed Szolgáltató által közlekedtetett közforgalmú menetrend szerinti országos autóbusszjáratokon való utazásra, nem terjed ki az autóbusszjáraton tartózkodó és szolgálati feladatukat jogszabályban meghatározott módon ellátó személyekre (pl. rendőr). Ezen személyeknek a szolgálati feladataik ellátása körében tett intézkedései az utasokra és a járatí személyzetre kötelezők.

Az autóbusszjáraton fertőző beteg nem utazhat. 6 éven aluli gyermek, valamint magatehetetlen személy csak kísérővel utazhat, 6 éven aluli gyermekek csoportos utazásánál minden 10 fő gyermekhez legalább egy fő kísérőt kell biztosítani. A kísérővel utazó gyermekek és a magatehetetlen személyek autóbusszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő(k)nek kell gondoskodni.

Az utazást kizáró, illetve a kísérést szükségessé tevő okok fennállását az autóbusszjárat személyzete nem vizsgálja. Ha az Utas ezen okok valamelyikének fennállása esetén az autóbusszjáratra mégis felszáll (pl. az okot eltitkolva, az autóbussz személyzetét, illetve másokat megfélemtve), az abból következően elszennvedett, valamint a harmadik személynek vagy a Szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve gondnoka, gyámja stb. viseli.

Az utazásból kizárható

- az ittas vagy kábítószer hatása alatt álló személy,
- aki botránnyosan viselkedik és ezzel, vagy más visszatetszést keltő magatartásával a többi utas terhére van, és e magatartásával felszólítás ellenére sem hagy fel,
- aki ruházatával, poggyászával, illetve magatartásával vagy más módon az autóbusszt, az autóbusszmegállókat, annak berendezési és felszerelési tárgyait, valamint az ott tartózkodó többi személy testi épségét, ruházatuk vagy poggyászuk épségét veszélyezteti, azokban sérülést vagy egyéb módon kárt okozhat, beszennyezheti azokat,
- aki a hatályos jogszabály által megállapított egyéb utazási feltételnek nem felel meg.

Utazásból való kizárás lakott területen vagy közforgalmú autóbussz megállóban vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen történhet.

A Szolgáltató a Menetrendben közzétett helyközi járatokkal a személyszállítást köteles elvállalni. Ha a menetrendben közzétett járatokkal a jelentkező összes Utas nem szállítható el, a Szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség a jármű befogadóképességéig terheli.

Távolsági forgalomban az utasok elszállításának sorrendje a következő

- az utazáshoz előre váltott és a járatra érvényes menetjeggyel rendelkező Utas,
- aki az adott járatra a helyét előre biztosította,
- a nagyobb távolságra utazó Utas,
- a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű Utas, valamint a kisgyermekkel utazó,
- bérlettel vagy más utazási okmánnyal rendelkező.

Azonos elbírálás alá eső utasok között a jelentkezés sorrendje az irányadó.

Minden Utas egy ülőhelyet vehet igénybe. A 4 éven aluli gyermek kísérője ölében utazhat, illetve külön ülésen mózeskosárban, gyermekülésben elhelyezve. A kísérővel utazó gyermekek elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő tartozik gondoskodni.

Az Utasnak a fel- és leszállás helyileg meghatározott rendjét be kell tartani. Az Utasnak a felszállást az első ajtón kell végeznie.

Az Utas leszállási szándékát a megállóhelyhez való közeledéskor az erre szolgáló jelzőberendezés használatával, annak hiányában vagy üzemképtelensége esetén az autóbuszvezetővel való szóbeli közlés útján jeleznie kell, és az ajtónyitást követően haladéktalanul el kell hagynia az autóbust. Az autóbuszjárat végállomásra érkezésekor az Utasnak az autóbust el kell hagynia.

Az autóbusz rendkívüli megállása esetén az Utasnak csak az autóbuszjárat személyzetének engedélyével szabad, illetve felszólítására kötelezően kell kiszállniuk.

Ha az autóbuszjárat indulási idejére az Utas nem jelentkezett, a lemaradásból, továbbá a leszállási szándék jelzésének elmulasztásából származó kárért a Szolgáltató nem felelős.

Az Utas magatartása

Az autóbuszon bármilyen árut, szolgáltatást csak a Szolgáltató írásbeli engedélyével szabad árusítani. Az autóbuzsmegállóknban bármilyen árusítást folytatni, vagy szolgáltatást nyújtani, akár alkalmoszerűen is, csak a Szolgáltató engedélyével szabad.

A szellőzőnyílások kinyitása vagy bezárása, a világítás vagy a fűtés, hűtés szabályozása kérdésében, az audio- és videó eszközök használatában 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.

Autóbuszban kép- illetve hang lejátszására alkalmas készüléket üzemeltetni csak olyan módon szabad (pl. fülhallgatóval), hogy a többi Utast ne zavarja.

A Szolgáltató által üzemeltetett autóbuszon, továbbá a megállóhelyeken, autóbusz-állomásokon (azok fedett és nyitott területén) – az állomásokon a dohányzásra kijelölt helyek kivételével –, továbbá azok külső határvonalától számított 5 méteren belül dohányozni tilos. A dohányzási tilalom az ún. elektromos cigaretta és dohányzást imitáló eszköz használatára is vonatkozik.

Az Utasnak a hatósági eljárási szabályokhoz igazodni kell, valamint a kézi- és útipoggyász kezeléséről magának kell gondoskodni. Ennek elmulasztása a menetrend megtartását nem hátráltathatja.

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

Aki az autóbuszban, az autóbuszmegállóban - ideértve jelző táblát és oszlopot, valamint a menetrendi hirdetőmenyeket is -, vagy azok berendezési, felszerelési tárgyaiban kárt okoz, vagy azokat rendellenesen beszennyezi, köteles a takarítási, tisztítási, helyreállítási, illetve pótlási költségeket megtéríteni.

Szemetelni, lármázni, énekelni, zenélni, kéregetni vagy játékszerrel, bármilyen más eszközzel, tárgyval és módon zajt okozni az autóbusz és a megálló területén nem szabad.

A Szolgáltató az autóbuszokon az Utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló törvény korlátozó rendelkezéseinek betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést végez, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készít, és ezeket kezeli. Akinek jogát vagy jogos érdekét a kép- és /vagy hangfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 2 napon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy a kép-, illetve hangfelvételt annak kezelője ne semmisítse meg, vagy ne törölje. Amennyiben a kérés megtételre meghatározott határidő letelt, és az előterjesztett kéréstől számított 72 órán belül sem kérte a bíróság vagy hatóság a rögzített kép- illetve hangfelvételt felhasználásra, az megsemmisítésre vagy törlésre kerül.

Tilos az autóbuszból kihajolni, kinyúlni, ajtaján vagy ablakán át bármit kidobni.

Az autóbussmegálló területén a gyalogosok és a járművek tartózkodására, mozgására a közúti közlekedés (KRESZ) szabályai érvényesek, azok betartása minden ott tartózkodó személyre és a járműre kötelező.

Tűz- robbanás- és sugárveszélyes anyag a jogszabályban autóbusszon történő szállításra engedélyezett mértéken felüli mennyiségben az autóbussmegálló területére sem vihető. Kellemetlen szagú anyag az autóbussba nem vihető.

Jegyárúsítás

Menetjegyek árúsítása a jármű fedélzetén, az autóbussvezetőnél történik.

A jegyek ellenértékét készpénzzel Forint fizetőeszközzel lehet kiegyenlíteni. A fizetendő összeget megfelelő címletű pénzeszközzel kell megfizetni. Az autóbussvezető pénzváltásra, és nagycímletű pénzből visszaadásra nem köteles. Egyéb fizetőeszköz elfogadására a Szolgáltatónál nincs lehetőség.

Érvénytelen vagy forgalomból kivont bankjegy, érme, utalvány és más fizetési (készpénzkímélő vagy helyettesítő) eszköz a díj kiegyenlítésére nem fogadható el. Hamis vagy alapos okkal hamisnak vélt bankjegyet a bérletpénztárosok és az autóbussvezetők nem fogadnak el, és megteszik az ilyen esetekre előírt intézkedéseket, melyeknél a Magyar Nemzeti Bank ajánlása az irányadó.

Az Utas a fizetés alkalmával a jegykiadó autóbussvezetőtől való távozás előtt köteles meggyőződni az utazásra átvett nyugta adatainak helyességéről, és a visszajáró összeg hiánytalanságáról. A jegykiadó autóbussvezetőtől (jegyváltás helyéről) való távozás után a fentiekkel kapcsolatos kifogás nem érvényesíthető.

Az Utas kérésére az autóbussvezető a fizetett összegről - annak kiegyenlítésekor - egyszerűsített adat tartalmú számlát állít ki. Kedvezményes menetjegyről számla csak a kedvezményre jogosult személy nevére, vagy a jogszabályban meghatározott esetben intézmény részére állítható ki.

Az autóbussjárat csak érvényes regisztrációs jeggyel, menetjeggyel, bérlettel, illetve az utazási jogosultság egyéb módon történő igazolásával (továbbiakban együtt: utazási igazolvány) vehető igénybe. Az egyes utazási igazolványok használatát jogszabályok vagy a díjszabás különböző jogosultságokhoz köti. Az olyan utazási igazolványok, amelyek használatához a jogosultság igazolása is szükséges, csak a megfelelő igazolással együtt érvényesek.

A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratra a felszálláskor a járatra érvényes bérlettel nem rendelkező személynek az autóbuszvezetőnél menetjegyet kell váltania. A jegykiadás előtt az Utasnak pontosan meg kell neveznie azt a megállóhelyet, ameddig a járatral utazni szándékozik. Aki utazási kedvezmény igénybevételére jogosult, annak az ezt bizonyító okiratokat, igazolásokat egyidejűleg fel kell mutatnia, illetve át kell adnia. Amennyiben a jogosultság megállapítása szükségessé teszi, a személyazonosságot is igazolni kell.

A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton az autóbuszvezetőnél csak az adott járatra érvényes menetjegy vásárolható.

Ellenőrzés

A Szolgáltató járatain ellenőrzést végezhet a járatszemélyzet, vagy jegy-és bérletellenőrzési feladatokkal megbízott szolgáltató munkatársa, felszálláskor, az utazás tartama alatt bármikor, továbbá leszálláskor. Ellenőrizheti az Utasok utazási jogosultságát, az utazási igazolványok érvényességét, használatának jogosságát, valamint az utazási kedvezmények igénybevételének jogszerűségét. Az ellenőrzést végző személy köteles az Utas kérésére, az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízását felmutatni.

Az autóbuszvezető és az ellenőr a munkavégzésük során közfeladatot ellátó személynek minősülnek. Aki, ezen személyeket jogszerű eljárásukban erőszakkal vagy fenyegetéssel akadályozza, intézkedésre kényszeríti, vagy eljárása alatt, illetőleg emiatt bántalmazza, büntettet követ el. A járaton szolgálatot teljesítő autóbuszvezetőt és más személyzetet – munkakörénél fogva – az ellenőrével azonos jogosultság illeti meg.

A személyre szóló utazásra jogosító díjtermék nem átruházható. Jogosulatlanul használt utazási igazolványok, vagy azok, amelyekhez a jogosultságot igazolni nem tudják, érvénytelenek.

Az utazási igazolvánnyal már rendelkező Utasnak a járatra történő felszálláskor kell utazási igazolványát kezelnie, kezeltetnie, ellenőrzésre az autóbuszvezetőnek felmutatnia, vagy utazási jogosultságát igazolnia.

A megváltott, kezelt, kezeltetett, illetve felmutatott utazási igazolványt, menetjegyet, regisztrációs jegyet, illetve egyéb utazásra jogosító dokumentumot az Utas az utazás teljes időtartama alatt köteles megőrizni.,

Az utazási igazolványt, menetjegyet, regisztrációs jegyet, illetve egyéb utazásra jogosító dokumentumot ellenőrzés céljából az utazás megkezdése előtt, az autóbuszra történő felszálláskor, az utazás teljes tartama alatt, illetve az autóbuszról történő leszálláskor az autóbuszjárat személyzete vagy az ellenőr erre irányuló felhívására fel kell mutatni, illetve szükség esetén át kell adni. Az ezt megtagadó Utasokat a Szolgáltató munkatársa kizárhatja az utazásból, vagy azonosításukhoz hatósági személy közreműködését kérheti.

A személyszállítási szolgáltatást igénybe vevő Utasnak az előzőek szerinti - az utazási jogosultság megállapítására, illetve az önkéntes jogkövető magatartás teljesítésére irányuló - az autóbuzson, továbbá az autóbuzsnak a megállóhelyen történő visszatartásával megvalósuló ellenőrzési eljárást tudomásul kell vennie, feltéve, hogy az az utazási időt - az összes egyéb körülményre is tekintettel - számottevően nem befolyásolja, illetve az ellenőrzésen már átesett, de a leszállásban akadályozott utasoknak jelentős érdeksérelmet nem okoz.

Érvénytelen az olvashatatlan, megrongálódott, hamis vagy bármilyen okból ellenőrizhetetlen utazási igazolvány.

Az utazási igazolvány csak arra a viszonylatra, területre, autóbuszjáratra és időtartamra, illetve annyi utazási alkalomra érvényes, amelyre azt kiadták, illetve érvényesítették (kezelték).

Pótdíj

Pótdíjat köteles fizetni, aki az Utazási feltételeket bármilyen módon megsérti.

Az Utasnak személyazonosságát igazolni kell, a személyi adatait az ellenőr feljegyzi és a menet- és pótdíjfizetési kötelezettségét dokumentálja. Az ellenőrzéskor megállapított menetdíjat és 12.000 Ft pótdíjat 3 napon belül kell megfizetni a Szolgáltató részére személyesen, az ellenőrzés során kiállított Kötelezvényen feltüntetett címen vagy az K&H Banknál vezetett 10404405-50526770-68751016 számlaszámra történő átutalással. 3 napon túli teljesítés esetében a pótdíj összege 25.000 Ft-ra emelkedik. 30 napon túli befizetés esetén a pótdíj összege 50.000 Ft.

Helyközi bérlet, kedvezményre jogosító igazolások utólagos bemutatása

Aki az utazásakor a már korábban megváltott, nevére szóló bérletet vagy a kedvezményre jogosító igazolványát felmutatni nem tudja, annak meglétét utólag igazolhatja. Az okmányok bemutatása az ellenőrzéstől számított 15 napon belül, a Bérletbemutató nyomtatványon feltüntetett címen történhet. Ebben az esetben az Utasnak pótdíj helyett 2.500 forint Utólagos bemutatási díjat kell fizetni.

Panaszok káresemények bejelentése

A Szolgáltató személyszállítási tevékenységével kapcsolatos javaslatokat, észrevételeket, sérelmeket, panaszokat, illetve elszenvedett kárt (továbbiakban együtt: Panasz) a Szolgáltatónak bejelenthetik, és kérhetik a kifogásolt esemény, vagy magatartás kivizsgálását, illetve javaslatainak elbírálását. A szóbeli panaszról (legyen az személyes vagy telefonos bejelentés) jegyzőkönyv készül, valamint a Szolgáltató minden esetben írásos tájékoztatást ad, kivéve, ha a panasztevő nyilatkozik arról, hogy írásbeli válaszra nem tart igényt.

Ha a Szolgáltatónak benyújtott panasz kapcsán jogvita keletkezik, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény alapján panaszos kezdeményezheti annak a – lakóhelye, illetve tartózkodási helye szerinti Kereskedelmi és Iparkamara mellett működő – Békéltető Testületnél lefolytatott eljárásban való rendezését.

A panaszok kezelése, intézése

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, köteles azt megindokolni, és írásban tájékoztatást adni a panaszosnak arról, hogy mely hatóság eljárását kezdeményezheti, és megadja azok elérhetőségét.

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

Autóbuszjáratok késése esetén igazolás kiadása

A Közszolgáltatási szerződés alapján a Szolgáltató a 10 percet meghaladó késéseket tartja nyilván, melyről kérésre igazolást állít ki az Utas részére, az ügyfélszolgálati irodában, az esetet követő 2 munkanapon belül.

Autóbuszba bevihető élő állatok

Az autóbusz utasterében kizárólag vakvezető, segítő, valamint rendőr-kutya szállítható. A kutya minősítését a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni. A kutya az utazásból kizárható, ha az ott tartózkodók testi épségét veszélyeztető, vagy riadalmat keltő magatartást tanúsít.

Amennyiben az autóbusz rendelkezik beépített poggyászszelekrénnyel, ott zárt, tiszta hordozóeszközben szállítható kisállat (pl.: kistermetű kutya, macska). Beteg állat az autóbuszba nem vihető.

Kézipoggyász

Kézipoggyásznak minősül az egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg-nál nem nagyobb tömegű és egyik irányban sem terjedelmes (20 cm x 30 cm x 40 cm mérethatárokat meg nem haladó) tárgy, amelyet az Utas az utastérbe is magával vihet, őrzése minden esetben az Utas feladata.

Kézipoggyászként nem szállítható olyan tárgy, amely

- szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja (pl.: gázpalack, töltött lőfegyver),
- méreténél vagy súlyánál fogva a járművön erre kijelölt helyen nem helyezhető el, vagy a többi Utas egészségében, testi épségében, ruházatában, kézipoggyászában kárt okozhat.

Az Utas kézipoggyászát köteles a csomagok számára kialakított rekeszben elhelyezni, ha ez nem lehetséges, kezében, ölében tartva szállíthatja, ülőhelyre nem helyezhető. Az ülőhelyek feletti poggyásztartóban nem helyezhető el folyadékkal töltött edény vagy azt tartalmazó csomag, továbbá olyan tárgy, amely elmozdulhat, vagy a poggyásztartó túlterhelését okozhatja.

A Szolgáltató a kézipoggyászban bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyit útipoggyász teljes elvesztése esetén kellene fizetnie.

Útipoggyász

A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton utazó Utas poggyászát szállíthatja, amennyiben az autóbusz beépített poggyászszelekrénnyel rendelkezik.

Útipoggyászként olyan zárt csomag adható fel, amelynek összértéke az 50.000,- Ft-ot nem haladhatja meg.

Egy Utas legfeljebb egy 60 cm x 40 cm x 40 cm méretet meg nem haladó, legfeljebb 20 kg tömegű útipoggyászt szállíthat.

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.

Ha az autóbusz poggyászterében elhelyezhető, mérethatárokra való tekintet nélkül szállítható gyermekkocsi és rokkantkocsi.

Az útipoggyász elhelyezését és kirakodását az Utas kérésére a járatszemélyzet végzi.

A Szolgáltató köteles megtéríteni az útipoggyász elvesztése vagy megsemmisülése esetén az elveszett dolog számlával igazolt értékét a meghatározott értékhatáron belül. Kártérítésre az az Utas jogosult, aki az adott járatra érvényes menet- illetve bérletjegyét bemutatja.

Forgalmi zavar

Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése - átmenetileg - egyáltalán nem vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a Szolgáltató erről az Utasokat tájékoztatja.

A Szolgáltató köteles megtéríteni a helyközi járat 60 percet meghaladó késése esetén a járáttal utazók kárát. Az autóbuszjárat kimaradtnak tekintendő, ha egyáltalán nem, vagy 90 percet meghaladó késéssel érkezik a végállomásra. A kártérítési összeg az Utas által megváltott díjtermék viszonylatára érvényes teljes árú menetdíj.

Amennyiben a Szolgáltató bizonyítja, hogy a kárt működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő kártérítésre nem kötelezhető.

Menetdíj visszatérítése

A Szolgáltató a menetdíjat a megtett útra eső rész levonásával téríti vissza, ha az Utas utazását megkezdte, és a tovább utazásról forgalmi zavar miatt mond le.

A forgalmi zavar tényét az utazásra részben felhasznált menetjegy hátoldalára, esetleg külön igazoláson az autóbuszjárat személyzetével igazoltatni kell. Az igazoláson fel kell tüntetni a megállóhely vagy állomás nevét, ameddig a menetjegyet felhasználták, továbbá, hogy az Utas a felszállási helyére visszatért-e vagy sem. Megkezdett utazásnak egyéb okból történő megszakítása miatt a menetdíj árát a Szolgáltató még részben sem téríti vissza.

A megváltott és fel nem használt, illetőleg részben felhasznált menetjegy árát a Szolgáltató ügyfélszolgálati irodájában téríti vissza.

Az utazásból kizárt (az autóbuszról leszállított) Utas részére a Szolgáltató a menetdíjat nem téríti vissza.

Talált tárgyak kezelése

A Szolgáltató alkalmazottai az autóbuszokat rendszeresen átvizsgálják. A megtalált, vagy mások által leadott tárgyakat a Szolgáltató 3 napig megőrzi, és jogos tulajdonosa jelentkezésekor azt részére átadja.

A Szolgáltató megőrzésre nem őriz nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.

Ha a talált tárgy jelzéséből vagy rendeltetéséből megállapítható a tulajdonosa, a Szolgáltató megkísérli annak értesítését.

Az át nem vett tárgyakat a megőrzési idő elteltét követően a Szolgáltató jogosult értékesíteni.