

TARTALOMJEGYZÉK

AZ ÜZLETSZABÁLYZATBAN, AZ ABBAN FOGLALT UTAZÁSI FELTÉTELEKBEN
ÉS A MELLÉKLETÉT KÉPEZŐ DÍJSZABÁSBAN HASZNÁLT
EGYES FOGALMAK E HELYEKRE VONATKOZÓ ÉRTELMEZÉSE

BEVEZETŐ

FOGALOMTÁR

I. Cím: ÜZLETSZABÁLYZAT

1. Fejezet: Az Üzletszabályzat tárgya
2. Fejezet: Az Üzletszabályzat hatálya
3. Fejezet: Az Üzletszabályzat közzététele

II. Cím: Díjellenében végzett személyszállítások köre

1. Fejezet: Menetrendszerinti személyszállítás
2. Fejezet: Különjáratú személyszállítás

III. Cím: Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

1. Fejezet: Utazáshoz való jog
2. Fejezet: A személyszállítási szerződés létrejötte
3. Fejezet: A személyszállítási szerződés megszűnése
4. Fejezet: Magatartási szabályok

IV. Cím: Felek jogai és kötelezettségei

V. Cím: Menetjegy és az utazásra jogosító okmányok felhasználása

VI. Cím: Kézipoggyász szállítása

VII. Cím: Élőállat szállítása

VIII.Cím: Utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok

IX. Cím: A felelősségviselés részletes szabályai

X. Cím: Menetjegy adatainak módosítása, menetdíj visszafizetése

XI. Cím: Talált tárgyak kezelése

XII. Cím: Panaszok kezelése

Melléklet:

A Vo – Lan Kar Zrt díjszabási tájékoztatója a menetrendszerinti személyszállításkor alkalmazott díjakról és kedvezményekről.

-1-

BEVEZETŐ

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény 19. §-ában foglaltak alapján a közforgalmú személyszállítási szolgáltatást végző közlekedési szolgáltató – kivéve a taxi és a személygépkocsi személyszállító szolgáltatást végző szolgáltatókat – a közforgalmú személyszállítási szolgáltatásra vonatkozó általános szerződési feltételeket tartalmazó személyszállítási üzletszabályzatot köteles készíteni.

A 2013. március 01-jén hatályba lépő, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatásnak a 181/2011/EU rendeletben nem szabályozott részletes feltételeire, az abban foglaltak alóli mentességekre, az autóbuszos személyszállítási szolgáltatási feltételekre, valamint a közúti személyszállítási üzletszabályzatra vonatkozó szabályokról szóló 2013/2012.(VII.30.)

Kormányrendelet 10. §-a szabályozza a közforgalmú menetrendszerinti autóbuszos személyszállításra vonatkozó üzletszabályzat készítését és tartalmát.

Jelen Üzletszabályzat egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, melyek a Vo – Lan Kar Zrt-re mint szolgáltatóra és a személyszállítást igénybevevőkre vonatkoznak.

Fogalomtár

- 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 vagy az utazás megkezdésével, azaz a menetrend szerinti autóbuszjáratra utazási céllal történő felszállással – nyilatkozik.

- Díjszabás:

- szűkebb, köznapi értelmezése szerint:

a személyszállítási díjak és a kiszámításukkal kapcsolatos szabályok összessége;

- bővebb értelmezésben:

a személyszállítási szolgáltatás és az ahhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások díjait, a kedvezményes díjait, a díjmentes és kedvezményes utazások feltételeit, valamint ezek és ezek igénybevételéhez, alkalmazásához szükséges utazási okmányok használatának szabályait tartalmazó összeállítás.

- Személyszállítás (utazás):

természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti helyváltoztatása autóbusszjárat igénybevételével.

- Szolgáltató (személyszállító): az a szolgáltató, amely a személyszállítást autóbusszal végzi.

-2-

- Személyszállítási szolgáltatás:

természetes 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.

- Közforgalmú személyszállítási szolgáltatás:

bárki részéről, aki a feltételeket elfogadja, igénybe vehető személyszállítási szolgáltatás.

- Menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás:

díj ellenében végzett közforgalmú személyszállítási szolgáltatás menetrendben meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, meghatározott időrend szerint, a fel-és leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével.

- 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 kötelezettséget 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

- Belföldi személyszállítási szolgáltatás:

olyan személyszállítási szolgáltatás, amelynek során az utazás megkezdésének a helye, az útvonal és a célállomás helye egyaránt Magyarország területén van.

- Helyközi személyszállítási szolgáltatás:

belföldön, a települések között végzett személyszállítási szolgáltatás, ide értve az annak részeként egyes települések közigazgatási határán belül – helyközi díjszabás alapján – végzett személyszállítást is; egyben a belföldi személyszállítás azon része, amely magában foglalja az országos, a regionális és az elővárosi személyszállítást (azok együttes elnevezése).

- Országos személyszállítási szolgáltatás:

regionális, elővárosi vagy helyi személyszállítási szolgáltatásnak nem minősülő belföldi személyszállítási szolgáltatás.

- 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.

- Elővárosi személyszállítási szolgáltatás:

a főváros vagy megyei jogú város és annak legfeljebb 70 km-es vonzáskörzetébe tartozó település között végzett személyszállítási szolgáltatás.

-3-

- Helyi személyszállítási szolgáltatás:

a település közigazgatási határán belül – helyi díjszabás alapján – végzett személyszállítási szolgáltatás, ideértve a település közigazgatási határon kívül eső vasútállomására (vasúti megállóhelyére), komp-vagy révátkelőhelyére közbeeső megállóhely érintése nélkül történő személyszállítási szolgáltatást is;

- 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;

- 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;

- 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, amelyben 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.

- 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.

- Jármű:

a) vasúti jármű: a vasúti közlekedésről szóló 2055.évi CLXXXIII. Törvény (a továbbiakban:Vkt.-ben) szerinti vasúti jármű,

- b) trolibusz : a közszolgáltatási szerződések odaítélése szempontjából,
- c) közúti jármű: az autóbusz, az iskolabusz, a közösségi busz, a személytaxi és a személygépkocsi személyszállító szolgáltatás eszköze,
- d) vízi jármű: a Vkt.-ban meghatározott, vízen való személyszállításra szolgáló gépi hajtású vízi jármű valamint a komp.

- Utas:

az a személy, aki utazik (a személyszállítás /utazás/ alanya); tágabb értelemben aki személyszállítási szerződéssel rendelkezik.

-4-

- Személyszállító (személyszállítási szolgáltató):

az a szolgáltató, aki (amely) a személyszállítást (utazást) az autóbusszal végzi

- Vonal:

jellemzően egy csoportba rendezett autóbuszjáratok összessége, amelyek ugyanazon végállomások között egészében vagy jelentős részben azonos útvonalon közlekednek; valamely vonalba tartozhatnak olyan járatok is, amelyek ugyanezen útvonalakon haladva rövidebb útszakaszon közlekednek, ezáltal egyik vagy mindkét végállomásuk az előzőektől eltérő, továbbá amelyek csak részben közlekednek ugyanezen útvonalon és azonos haladási irányuk szerinti végállomásuk eltérő.

- Járat:

személyszállítási szolgáltatást végző járműnek az indulási helyről a célállomásra történő egyszeri közlekedése; (ugyanazon jellemző ismérvek szerint alkalmasszerűen vagy meghatározott gyakorisággal megismételhető).

- Menetrend: a járat útvonalának kezdő és végpontját, a megállóhelyeket, mindezekre vonatkozóan az indulási és érkezési időpontokat, vagy a járat napi első és utolsó indulási időpontját és a köztes járatgyakoriság ismertetését tartalmazó szolgáltatási előírás.

- Menetrend szerinti járat: az utazási feltételekben foglaltak megtartásával bárki által igénybe vehető személyszállítási szolgáltatást végző járműnek menetrendbe foglalt és közzétett meghatározott indulási helyről, útvonalon, célállomásra és meghatározott időrend szerinti egyszeri közlekedése, amely jellemzően, de kötelezően szintén a menetrendben meghatározott gyakorisággal a felsorolt ismérvek szerint ismétlődik.

- Viszonylat:

az utazás vagy a személyszállítási szolgáltatás kiindulási hely (felszállóhely) és célállomás (leszállóhely) szerinti jellemzője, szükség szerint az útvonallal pontosítva.

- Járat kimaradása:

menetrendben szereplő autóbuszjárat üzemeltetésének elmaradása.

(A járat kimaradásához fűződő jogkövetkezmények szempontjából történő értelmezést a felelősségi szabályok tartalmazzák.)

- Késés:

a menetrend szerinti autóbuszjárat közzétett menetrend szerinti indulási vagy érkezési időpontja és későbbi, tényleges indulási vagy érkezési időpontja közötti időbeli eltérés.

(A közúti közlekedés körülményei között a menetrendben meghirdetett időpontoktól való kisebb-nagyobb eltérések elkerülhetetlenek. E miatt a késéshez kapcsolódó szabályok – a szabályozás témakörétől függően – annak mértékétől függően eltérőek.)

- Átszállás:

amennyiben az utazás legalább két (azonos vagy különböző) közforgalmú, menetrend szerint közlekedő közlekedési eszközzel történik úgy, hogy az átszállóhelyen az egyik közlekedési eszközről annak az átszállóhelyre történő érkezését követő lehető legközelebbi időpontban az utas célállomásának irányába, de az előzőtől eltérő közlekedési eszközzel folytatódik.

-5-

- Átszállóhely:

az az állomás vagy megállóhely, illetve meghatározott esetekben csak település, ahol az átszállás az odautazásig az utazásra igénybe vett egyikközlekedési eszközről az ugyanazon utazás folytatásaként másikközlekedési eszközre történik;

- Útmegszakítás:

amennyiben az utazás két (azonos vagy különböző) közforgalmú, menetrend szerint közlekedő közlekedési eszközzel történik úgy, hogy az utas célállomása elérése előtt valamely állomáson/megállóhelyen leszáll és utazását az eredeti célállomásra nem az addig igénybe vett, hanem másik, a leszállás helyétől későbbi időpontban induló közlekedési eszközzel folytatja, kivéve az átszállást, de beleértve azt az esetet is, amikor átszállási szándék esetén továbbutazás nem az átszállóhelyre történő érkezést követő lehetséges legközelebbi időpontban folytatódik az utas célállomásának irányába.

- Utazás megtagadása:

az az eset, amikor a Szolgáltató az utast vagy az utazási szándékát kifejező személyt nem engedi felszállni a menetrend szerinti autóbuszjáratot végző autóbuszra, mert állapota, ruházata, magatartása, az előírt feltételek (pl. kísérő) hiánya vagy egyéb hasonló okok, körülmények fennállása miatt a meghirdetett Utazási feltételek szerint a menetrend szerinti autóbuszjáratral nem szállítható.

- Utazásból való kizárás:

a Szolgáltatónak az az eljárása, amelynek során az utas megkezdett személyszállításának (utazásának) folytatását nem vállalja, mert

- az utazást meg kellett volna tagadnia, de arra valamilyen okból az utazás megkezdése előtt nem került vagy nem kerülhetett sor, és ez csak az utazás során derül ki, vagy
- az utas az utazás tartama alatt olyan magatartást tanúsít vagy olyan állapota, körülménye, válik a megkezdett utazás során felismerhetővé, illetve az Utazási feltételeket oly módon megsérti, amely miatt az Utazási feltételek szerint a

Szolgáltatónak, illetve az autóbusz személyzetének így kell eljárnia vagy – a körülmények mérlegelésével a Szolgáltató nevében – ilyen eljárásról dönt.

- Menettérti utazás:

az oda irányban a felszállóhely állomásáról/megállóhelyéről a célállomásra/megállóhelyre történő közvetlen vagy átszállással történő utazás, és az odautazással azonos viszonylatú, de vissza irányú, azaz az odautazás célállomásáról/megállóhelyéről – mint felszállóhelyről – azon célállomásra/megállóhelyre – mint leszállóhelyre – utazás, amely az odautazás indulási állomása/megállóhelye (felszállóhelye) volt.

- Visszautazás (a menettérti utazáson belül):

az odautazás célállomásáról – mint felszállóhelyről – azon célállomásra – mint leszállóhelyre – utazás, amely az odautazás indulási állomása/megállóhelye (felszállóhelye) volt, függetlenül attól, hogy kombinált utazás esetén az odautazás vonattal vagy autóbusszal kezdődött.

-6-

- Kombinált utazás:

az utazás kiindulási állomása/megállóhely és célállomása/megállóhelye közötti átszállással történő utazás, amelynél az átszállást követően az utazás más közlekedési eszközzel történik, mint az átszállóhelyig történt (jellemzően vonattal megkezdett és autóbusszal folytatott – vagy fordítva – történő utazás).

- Csoportos utazás:

több, valamilyen ismérv vagy szempont szerint összetartozó személy együttes, ugyanazon autóbuszjáraton, 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:

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.

- 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 esetek.

-Menetjegy:

okiratjellegű bizonyító okmány a személyszállítási szerződés megkötéséről, az utas vagy a menetjegyet megvásárló fizetési teljesítéséről.

- Open (nyitott menetjegy):

olyan menetjegy, melynek érvényességi idején belül valamely viszonylatban az időpont nem meghatározott.

- Menetdíj:

az az összeg, amely egy fő autóbusszal történő személyszállításának díját jelenti a meghatározott utazásokra, amelyek lehetnek egyszeriek vagy többszöriek, meghatározott viszonylatra, vonalakra vagy területre szólnak, különböző időszakokban teljesíthetők, teljes árúak vagy kedvezményesek; általában egyes utazási igazolványok (jegyek, bérletek stb.) áraiként kerülnek meghirdetésre, és nem tartalmazzák a szolgáltatás színvonalával összefüggő külön díjat vagy a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás (pl. helyfoglalás) díját.

- Bérlet-igazolvány:

a kedvezmény nélküli, névre szóló (havi, félhavi,) bérletek vásárlásához, használatához és érvényesítéséhez rendszeresített, azok feltételeihez igazodva a bérlettel utazásra jogosult

-7-

személyt, meghatározott adatait, arcképét, a használható bérlet érvényességi viszonylatát, útirányát és annak km-távolságát vagy km-övezetét, továbbá egyéb szükséges adatot tartalmazó igazolvány, azonosító vagy jogosító kártya stb., — függetlenül attól, hogy forma vagy kivitelezés szempontjából papír alapú vagy elektronikus adathordozó-e, továbbá, hogy érvényesítése manuálisan vagy elektronikusan történik.

- Jogosultsági igazolás:

az utazási kedvezmény igénybevételére jogosult személyt, a kedvezmény igénybevételére meghatározott időpontot, időszakot, vagy a kedvezményre való jogosultság viszonylatát meghatározó, illetve a kedvezményes utazások számát jelölő és más hasonló adatot tartalmazó, szükség szerint az utazások megtörténtének bejegyzésére szolgáló rovatokat tartalmazó igazolvány, igazolás, utalvány, utaslista vagy egyéb okmány, dokumentum; forma vagy kivitelezés szempontjából lehetnek papír alapúak vagy elektronikus adathordozók, továbbá kiadásuk, érvényesítésük és érvényességük ellenőrzése történhet manuálisan vagy elektronikusan.

- Az érvényességet tartalmazó igazolással, igazolvánnyal stb. összetartozást kifejező megjelölés:

név, igazolványszám vagy más ehhez hasonló személyes vagy személyhez kötődő adat, amelyet az utazási igazolványon a használatba vétel előtt kell az utasnak feltüntetnie az utazási igazolvány és a bérlet-igazolvány vagy jogosultsági igazolás összetartozásának igazolására.

- Kísérő:

az az egy – vagy jogszabályban meghatározott esetekben több – személy, aki a kísért személlyel együtt, ugyanazon autóbusról, ugyanazon felszállóhelytől ugyanazon célállomásig és a kísért személlyel azonos viszonylatra (is) érvényes utazási igazolvánnyal utazik, (utóbbi feltétel alól kivételek a kedvezményekről szóló kormányrendeletben meghatározott esetek), abból a célból, hogy a kísért személynek a le-és felszállásnál, valamint az utazás tartama alatt az autóbusról az életkorából, egészségi állapotából következően szükségessé váló felügyeletet és segítséget biztosítsa.

- Útipoggyász:

azok a csomagok amelyek a csomagszállítás köréből nincsenek kizárva és kizárólag az autóbusról csomagterében szállíthatók.

- Kézipoggyász:

azok a csomagok amelyek a csomagszállítás köréből nincsenek kizárva és az, egy személy által is könnyen hordozható, legfeljebb 10 kg tömegű és egyik irányban sem terjedelmes, az utas az autóbusról utasterébe magával viszi. Személyenként 1 db kézipoggyász szállítható.

- Különjárat:

olyan járat, amelyre nem terjed ki a menetrendszerinti járat meghatározása, egyedi megrendelés alapján közlekedtetett járatokkal végzett személyszállítás. Az utazásra jogosultak körét a megrendelő határozza meg.

-8-

- Személyszállítási szerződés:

a Vo – Lan Kar Zrt és az utas között egy vagy több menetrendszerinti járat vagy különjárat igénybevételére létrejött, személyszállításról szóló szerződés.

- Foglálás:

menetrendszerinti autóbusról adott indulási idejére való helyfenntartás.

- Honlap:

a Vo – Lan Kar Zrt és az utasok , ügyfelek, érdeklődők közötti hatékony internetes kommunikációra alkalmas elektronikus adatállomány. (www.weekendbus.hu)

- Talált tárgy:

a Vo – Lan Kar Zrt járművén megtalált tárgy.

I.Cím

ÜZLETSZABÁLYZAT

1. Fejezet

Az Üzletszabályzat tárgya

- Jelen Üzletszabályzat azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket tartalmazza, amelyek az Üzletszabályzat kiadója és a természetes vagy jogi személy ügyfelei közötti, a közforgalmú menetrend szerinti személyszállítással összefüggő, leggyakoribb kapcsolatokat meghatározzák, amelyek e kapcsolatban alkalmazandók, így kiemelten

- az igénybe vehető közforgalmú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatásra, menetrendjük megismerhetőségére, a szolgáltatás igénybevételi feltételeire, díjaira, kedvezmények feltételeire, a szolgáltatási szerződésből eredő követelések érvényesítésére,
- az utasok tájékoztatására,
- a mentejegyek, bérletek megvásárlására,
- a személyszállítás szerződési feltételeire, az Utazási feltételekre,
- menetdíjak visszatérítésére,
- pótdíjak fizetésével kapcsolatos eljárásra,
- panaszok bejelentésére és kezelésére,
- személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokra,

- az autóbusz-állomások és más létesítmények használatára vonatkozókat.

2) Az Üzletszabályzat elválaszthatatlan részét képezi annak melléklete, amely tartalmazza a közforgalmú menetrend szerinti járatokon való utazás díját, az utazási kedvezményekre vonatkozó szabályokat, valamint a jegyek, bérletek és más utazási okmányok használatának szabályait (Díjszabás).

-10-

2. Fejezet

Az Üzletszabályzat hatálya

Jelen üzletszabályzat hatálya a,

VO –LAN KAR Zártkörűen Működő Részvénytársaságra,
székhelye: 1104 Budapest Mádi utca 28-38.

Cégjegyzékszám: Cg.01-10-044166

adószám: 11898803-2-42

(továbbiakban: Szolgáltató) a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjárataival történő személyszállítására és ahhoz kapcsolódó szolgáltatásokra, azok igénybevevőire (továbbiakban: utasok) terjed ki.

A menetrend szerinti személyszállításra is jogosító ASZ -01/4049/2012. számú autóbuszos személyszállító engedély kiadása kapcsán eljáró hatóság neve , címe és elérhetősége:

Nemzeti Közlekedési Hatóság

1066 Budapest, Teréz krt. 38. (Postacím :1389 Budapest, Pf.: 102)

telefonszám: 3731-403;
e-mail: ipehpm@nkh.gov.hu

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.

-11-

3.Fejezet

Az Üzletszabályzat közzététele

- A Szolgáltató a hatályos Üzletszabályzatot teljes terjedelmében honlapján (www.weekendbus.hu) közzé teszi, az onnan díjmentesen le is tölthető.
- A Szolgáltató az Üzletszabályzatnak az abban szereplő szolgáltatásra, a szolgáltatás részeire, illetve egyes területre vonatkozó kivonatos tartalmáról autóbuszain, ügyfélszolgálatán stb. külön hirdetményben ad tájékoztatást.
- Az Üzletszabályzat, az abban foglalt Utazási feltételek, vagy a mellékletet képező Díj szabás módosításáról a Szolgáltató honlapján (www.weekendbus.hu) ad tájékoztatást (a Díj szabás változásáról legkésőbb a hatálybalépés napját megelőző 30 nappal korábban), és közzéteszi a módosítás teljes szövegét.
Legkésőbb a hatályba lépés napjától a módosítás a Szolgáltató ügyfélszolgálat irodájában – az ottani szolgálat, illetve a nyitva tartás ideje alatt – megtekinthető.
A honlapon közzétett teljes terjedelmű Üzletszabályzat a hatályos, módosításokkal egybedolgozott szöveget tartalmazza.

A szolgáltató nyitvatartási ideje alatt biztosítja az Üzletszabályzatba való betekintést.
Az Üzletszabályzat vagy annak mellékletét képező Utazási Feltételek és a Díjszabás módosításairól a szolgáltató honlapján(www.weekendbus.hu) ad tájékoztatást.

-12-

II.Cím

Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a személyszállítási szolgáltatásokat, amelyeket a Vo – Lan Kar Zrt nyújt.

Az itt felsorolt személyszállítási szerződések az utas és a Vo – Lan Kar Zrt között jönnek létre.

1. Fejezet

Menetrend szerinti személyszállítás

Személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és

leszállásra előzetesen kijelölt megállóhelyek között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járással végzett közúti személyszállítási szolgáltatás.

A Vo – Lan Kar Zrt által szervezett és végzett menetrend szerinti személyszállítás az Üzletszabályzat és a Díjszabás alapján vehető igénybe.

2. Fejezet

Különjárat személyszállítás

A szállítás megrendelője vagy a szállítást végző közlekedési szolgáltató kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járással, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a külön célú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.

-13-

III. Cím

Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a Vo – Lan Kar Zrt által nyújtott személyszállítási szolgáltatást igénybe vehetik. Az az utas, aki a III. fejezetben felsorolt előírások bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben kizárható (a kizárást a Vo – Lan Kar Zrt dolgozói fogatosíthatják).

1. Fejezet

Utazáshoz való jog

1. Az Vo – Lan Kar Zrt által üzemeltetett menetrendszerinti autóbuszjáratain – a következő, 2.-11. pontokban foglalt feltételekkel és kivételekkel – valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi.
 2. 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.
 3. Fogyatékos vagy csökkent mozgásképességű személy utazása ezen állapotukra 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.
 4. A többi utas egészségét veszélyeztető betegségben fertőző betegségben szenvedő személy a menetrend szerinti autóbuszjáratokkal nem utazhat.
 5. A 2. és 4. pontban említett, az utazást kizáró, illetve a kísérő jelenlétét szükségessé tevő okok fennállását és a kísérő alkalmasságát az autóbuszjárat személyzete nem vizsgálja.
 6. Gyermekkocsival szállított kisgyermek elhelyezése és felügyelete minden esetben a kísérő feladata azzal a kiegészítéssel, hogy a gyermekkocsiban vagy öbben 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.
- 14
7. Fogyatékosággal élők és mozgásukban korlátozott utasok kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen rögzíthető.
 8. 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.
9. Utazásból való kizárás – ide nem értve az utazás megtagadását – csak lakott területen vagy tartózkodásra alkalmas nyilvános helyen történhet. A 14. életévét be nem töltött, kísérelő nélkül utazó kiskorú utazása csak megtagadható, de az autóbuszhoz a felszállóhelyről történő elindulása után nem zárható ki az utazásból.
10. A Szolgáltató az utazást az utazási igazolvány előzetes megvásárlásához kötheti, amelyről a menetrendben ad tájékoztatást.

2. Fejezet

A személyszállítási szerződés létrejötte

1. A Vo – Lan Kar Zrt a személyszállítást személyszállítási szerződés alapján teljesíti.
2. 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 jön létre.
A szerződéskötési szándék kifejezése 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.
3. A személyszállítási szerződés attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal a járatot végző autóbuszra felszáll.

3. Fejezet

A személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés megszűnik:

- az utazás befejezésével, a járműről történő leszállás után.
- ha az utas a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) a jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond vagy
- ha az utast a Vo – Lan Kar Zrt munkatársai az utazásból kizárják.

4. Fejezet

Magatartási szabályok

A biztonságos utazás érdekében tilos

- az „ajtók záródnak” felhívás után az autóbuszba be- és leszállni,
- a járművön dohányozni, elektromos cigarettát szívni, szeszesitalt fogyasztani,
- a jármű ablakán kihajolni, vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki- vagy bedobni,
- rádiót vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, amely a többi utast zavarja,
- tűz- és robbanásveszélyes anyagot szállítani,
- botránnyosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az Utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- a járművön engedély nélkül bármi nemű reklám, illetve szóróanyag elhelyezése, -
- ittasan vagy tisztátalan ruhában tartózkodni,
- a Vo – Lan Kar Zrt. Tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni.

IV.Cím

A felek jogai és kötelezettségei

A Vo – Lan Kar Zrt köteles az utasokat az Utazási feltételekben foglaltak szerint és a megállóhelyeken közzétett menetrend alapján, a Díjszabásban közzétett díjért biztonságosan a célállomásra szállítani.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján, amelynek elválaszthatlan része az Utazási feltételek, jogosult a Vo – Lan Kar Zrt autóbuszain utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket

használni, a személyszállítási szolgáltatásokat igénybe venni.

-16-

Az utazás megkezdése előtt, de legkésőbb a járműre utazási céllal történő felszálláskor az utasnak az utazásra jogosító okmányt (menetjegyet) szükséges megvásárolnia és azt az utazás időtartama alatt magánál tartania a személyszállítási szerződés alapján.

Az utas jogosult az utazási feltételek betartása mellett a Vo – Lan Kar Zrt. Járművén utazni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas csak a végállomáson, illetve a megállóiban szállhat fel a járműre, illetve le a járműről.

Az utas a szolgáltatás igénybe vétele közben köteles megóvni a közlekedési eszköz és berendezés épségét.

A közforgalmú személyszállítási szolgáltatást teljesítő közlekedési szolgáltató, vagy megbízottja adat megismerési, adatkezelési jogosultsága a személyszállítási szolgáltatás alapjául szolgáló szerződés teljesítése érdekében a következő adatokra terjed ki:

- a) a jogosult természetes személyazonosító adatai (családi és utónév, születési családi és utónév, születési hely és idő, anyja születési családi és utóneve) és lakcíme,
- b) az e törvényben meghatározottak szerinti, a közszolgáltatási utazási kedvezményekről szóló 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.

V. Cím

Menetjegy és az utazásra jogosító okmányok felhasználása

A menetjegy, valamint a havi bérlet igazolja a Vo – Lan Kar Zrt és az utas közötti szerződés megkötését és annak tartalmát. A menetrend szerinti járatra menetjegyet az autóbuszon, havi bérletet a kijelölt bérletpénztárban tárgy hónapot megelőző hónap 28-tól tárgyhónap 08-ig , tárgy hónap 09. napjától az autóbuszon lehet megváltani.

A bérlet névre szóló, másra át nem ruházható.

A menetjegy csak arra a viszonylatra és időtartamra érvényes, amelyre kiadták.

A megvásárolt menetjegy az azon rögzített két állomás között érvényes. Útmegszakítás esetén a menetjegy a további útszakaszra érvényességét veszti.

VI. Cím

Kézipoggyász

1. Az utas az autóbuszba kézipoggyászként egy személy által is könnyen hordozható, 10 kg- nál nem nagyobb tömegű és egyik irányban sem terjedelme szerint a 3.pontban meghatározott módon elhelyezhető tárgyat vihet magával, feltéve, hogy terjedelme miatt az az utas kezében vagy ölében szállítva sem gátolja az utasok autóbuszban belüli szükséges mozgását, sem az ülő, sem az álló utasoknak kényelmetlenséget nem okoz, és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okoz.

-17-

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

XII. 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.

4. A kézipoggyászként szállítani kívánt tárgyat – amennyiben az arra alkalmas – előzetesen kézitáskába, hátizsákba, kosárba, kisebb ládába, zsákba kell elhelyezni vagy egyéb módon kell csomagolni.
5. 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.
6. A Szolgáltató megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely
 - a) az utasoknak kényelmetlenséget okozhat,
 - b) az autóbust megrongálhatja vagy beszennyezheti.
7. 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 úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbuszban belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okozhat.

- b) Propán-bután gáz személyenként 1 db, legfeljebb 5 kg töltetű palackban vihető be az autóbuszba. A gázpalackot az autóbuszon 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 autóbuszon 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.

-18-

- e) Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz a tömegére és mérethatárára tekintet nélkül az autóbuszba kézipoggyászként akkor vihető be, ha ott úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbuszon belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbuszban és annak felszerelési tárgyaiban kárt vagy szennyeződést nem okozhat.
- f) Kerékpár csak a kerékpár szállítására alkalmas autóbuszokon szállítható, amit a Szolgáltató az autóbuszon külön feltüntet.

8. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

9. 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.

10. Amennyiben az utas kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vitt az autóbuszba és ez az utazás során derül ki, 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.

11. 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.

VII. Cím

Autóbuszba bevihető élő állatok

1. 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.

- Az 1. pontban foglaltaktól eltérően, utasonként egy kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható. Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási

bizonyítványával, és kérésre azt az autóbuszjárat személyzetének vagy az ellenőrnek fel kell mutatnia.

- 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.

4. 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.

5. Élő kacska, liba vagy pulyka az autóbusz utastérben nem szállítható.

-19-

6. Beteg állat az autóbuszba nem vihető be.

7. Az autóbuszba bevitt élő állatra az utasnak kell felügyelni. Ha élő állat az utasokat magatartásával zavarhatja 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.

A Szolgáltató a forgalmi viszonyoktól függően az élő állatok szállítását tovább korlátozhatja.

VIII. Cím

Utások tájékoztatására vonatkozó részletes szabályok

Az utas tájékoztatás a Vo – Lan Kar Zrt alaptevékenységéhez szorosan hozzá tartozó tevékenység. A Vo – Lan Kar Zrt üzleti érdeke, hogy szolgáltatásával, előnyeinek ismertetésével megismertesse és ezzel annak igénybevételére befolyásolja leendő utasokat, felkeltse a potenciális utasok érdeklődését a szolgáltatás iránt. Az utazásra jelentkező utasok esetében pedig a tájékoztatással segíteni kell eligazodásukat az utazásuk során, meg kell őket ismertetni a szolgáltatás – a menetrend szerinti közlekedő autóbuszjárat közlekedésének – részleteivel. Ismerteti az utasok számára mindazon kényelmi eszközök elérhetőségét és kiegészítő szolgáltatások hozzáférhetőségét, melyek utazás színvonalas teljesítését segítik.

A mindenkor érvényes díjszabást a Vo – Lan Kar Zrt honlapján teszi közzé, kérésre kinyomtatva az

utas rendelkezésére bocsátja. A járatok menetrendjével kapcsolatos tájékoztatást a Vo – Lan Kar Zrt honlapján, megállóhelyeken, irodájában és az autóbuszokon teszi közzé.

Az Utazási feltételek teljes terjedelemben megtekinthetők a Vo – Lan Kar Zrt Üzletszabályzatában, honlapján, a Vo – Lan Kar Zrt irodájában.

Az Üzletszabályzat megtekinthető a Vo – Lan Kar Zrt honlapján és irodájában.

A Vo – Lan Kar Zrt egyedi megkeresés alapján, telefonon vagy írásban ad részletes tájékoztatást.

Az autóbuszon megtalálható az Utazási feltételek kivonata.

Az üzletszabályzat az 181/2011/EU rendelettel és e rendelettel összhangban meghatározza különösen:

- a) a személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételeit (a továbbiakban: utazási feltételek),
- b) a felek jogait és kötelezettségeit,
- c) a menetjegyek és az utazásra jogosító okmányok felhasználásának részletes szabályait,
- d) az útipoggyász és élő állat szállításának részletes szabályait,
- e) a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos egyéb szabályokat,
- f) a szolgáltató felelősségviselésének részletes szabályait,

-20-

- g) az utasok tájékoztatására vonatkozó részletes szabályokat,
- h) az utaspanaszok bejelentésének és kezelésének részletes szabályait,
- i) a járulékos szolgáltatások igénybevételének részletes szabályait.

Ha a menetrendben közzétett járat teljesítéséhez kiállított autóbusszal a jelentkező összes utas nem szállítható el, a szolgáltatót a szerződéskötési kötelezettség az adott jármű befogadóképességéig terheli. Az elszállítási sorrendtől eltérően elsőbbséget élveznek a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utasok, valamint a kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a járműre fel- és leszállást megkönnyítő berendezéssel.

A szolgáltató az elszállítási sorrendben foglaltak ellenére is köteles biztosítani a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan állomásig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

Ha útközben a járat továbbhaladását valamilyen körülmény akadályozza, késését vagy kimaradását eredményezi – az elháríthatatlan külső ok esetét kivéve –, a szolgáltató köteles a rendelkezésére álló más járművel az utasok továbbszállításáról gondoskodni.

Ha a menetrendben közzétett járat közlekedése átmenetileg nem, vagy csak kerülő útvonalon lehetséges, a szolgáltató erről az utasokat tájékoztatja.

Az EU rendelet 24. cikkében meghatározott utas tájékoztatásnak legalább

- a) az utazás térbeli és időbeli jellemzőire,
 - b) a poggyásszal kapcsolatos előírásokra és
 - c) az igénybe vehető szolgáltatásokra
- ki kell terjednie.

A szolgáltató és az autóbusz-állomást üzemeltető az utasok tájékoztatását kiadványokkal, hirdetésekkel – ideértve a hivatalos honlapon közzétett hirdetményeket is –, a kiszolgáló

személyzet által adott szóbeli tájékoztatás útján, információs berendezésekkel, szükség szerint információs szolgálattal látja el.

A szolgáltató és az autóbusz-állomást üzemeltető az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az állomáson és megállóhelyen való tartózkodásra, az autóbuszon való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokról, az igénybe vehető szolgáltatásokról, azok díjairól, illetve az esetleges forgalmi zavarokról tájékoztatja.

Ennek érdekében az állomásokon jól látható helyen tájékoztatja az utasokat az utazási feltételek és a menetrend elérhetőségéről, továbbá kifüggeszti az adott autóbusz-állomásra érkező és onnan induló járatok érkezési és indulási időpontját, kezdő- és célállomását tartalmazó menetrendi kivonatot. A szolgáltató és az autóbusz-állomást

üzemeltető a közlekedő autóbuszjáratok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá az autóbuszjáratok kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet és az állomási tájékoztatási rendszer útján is folyamatos tájékoztatást nyújt.

-21-

IX. Cím

Felelősség

A) Balesetből eredő felelősség

- 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 épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.
- Ha az utas magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, 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.
- 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.

4. A Szolgáltatónak, illetve az autóbusz-állomás üzemeltetőjének felelőssége – a 2. pontban foglalt eseten kívül – 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.
5. Az utasnak az utazással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a Szolgáltató felelőssége 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.
6. A Szolgáltató a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye.

B) Utastérbe bevitt kézipoggyászokért, csomagokért vagy élő állatokért való felelősség

- A Szolgáltató az e Fejezethez tartozó A/5. pontban foglaltakon kívül csak akkor felelős az autóbusz utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak kerekesszéknek vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a Szolgáltató felróható magatartása okozta.

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

2. Szolgáltató nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása

-22-

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 kézipoggyázként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz, – függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért.

C) Autóbuszjárat kimaradásért és késésért való felelősség

A Szolgáltató megtéríti járat kimaradása esetén annak az utasnak a kárát, aki a járatra helyét előzetesen biztosította.

A Szolgáltató megtéríti a járat kimaradása esetén annak az utasnak a kárát, aki a járatra helyét előzetesen biztosította.

Ha a járat indulása vagy útközben annak továbbhaladása a Szolgáltató hibájából akadályba ütközik, köteles mindent megtenni azért, hogy a hibát elhárítsa és a hiba elhárítását követően a járat a lehető legrövidebb időn belül folytassa útját. Ha ez nem lehetséges, egy rendelkezésre álló más járművel köteles az utasok továbbszállításáról gondoskodni.

Szolgáltató köteles megtéríteni a menetjeggyel rendelkező utas késéséből vagy a járat elmaradásából származó és igazolt kárát, 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. A kártérítés alapja a ténylegesen felmerült és igazolt kár, de a kártérítés felső határa az utas által a kifogásolt utazásra kifizetett menetdíj.

D) Az utas felelőssége

- 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.
- 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.

E.) Alvállalkozóért, megbízottért való felelősség

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

-23-

Kártérítési igény esetén a követendő eljárás:

- A Szolgáltató tevékenysége körén belül eső károkozás esetén a károsult kártérítési igényt támaszthat.
- A Szolgáltató mentesül a kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a társaság tevékenységi körén kívül esik.
- Nem kell a Szolgáltatónak megtérítenie azt a kárt, amely a károsult felróható magatartására vezethető vissza.
- A járművön belül történt eseménynél a károsult az esemény megtörténtét szóban, azonnal köteles közölni a szolgálatot teljesítő járművezetővel és kárigényét 3 munkanapon belül köteles bejelenteni társaságunknak.
- Járművön kívül történt eseménynél a károsult kárigényét írásban 3 munkanapon belül köteles Társaságunknak bejelenteni.
- Amennyiben a károsult igazoltan, bizonyítottan önhibáján kívül 3 munkanapon belül nem tudja a kárigényt benyújtani, lehetősége van az akadályozó körülmény

megszűntét követően, de legfeljebb 30 napon belül benyújtani.

- A kárigénnyel egy időben be kell nyújtani a szükséges dokumentumokat.
- A benyújtott okmányok alapján a Vo – Lan Kar Zrt lefolytatja a vizsgálatot a kárigény beérkezésétől számított 30 napon belül és szükség esetén meghallgatja a károkozással összefüggésben érintett személyeket.
- Megalapozott kárigény esetén vagy a Vo – Lan Kar Zrt maga megtéríti az okozott kárt vagy felelősség biztosítása alapján a biztosítóhoz irányítja a károsultat.
- Amennyiben a körülmények tisztázása több időt vesz igénybe – indokolt esetben – 30 napon belül tájékoztatja az utast arról, hogy a kárigény benyújtásának időpontjától számítottan mikor számíthat érdemi válaszra.

X. Cím

Menetjegy adatainak módosításának, menetdíj visszatérítésének általános szabályai

A Szolgáltató a 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.

A Szolgáltató az utas kérésére visszatéríti az elővételben váltott menetjegyet, ha azt egyáltalán nem használták utazás és azt az utas az érvényességi idő lejártáig, illetve a meghatározott naptári napra és járatra kiadott jegy a járat indulási idejéig visszaadja.

Megkezdett utazás megszakítása és a továbbutazásról való lemondás miatt a megfizetett menetdíjat a Szolgáltató részben sem téríti vissza, kivéve, ha az utas a továbbutazásról forgalmi akadály miatt mond le és az igazoltatja.

-24-

XI. Cím

Talált tárgyak kezelése

- A Szolgáltató alkalmazottai a járatokat végző autóbuszokat, az autóbusz-állomásokat 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.

- Az autóbuszban, az, megállóban talált és ismeretlen tulajdonosú tárgyak a következő helyeken adhatók le megőrzésre:
- ha a találás autóbuszban történt, akkor a találás helyszínén az autóbuszjárat vezetőjénél, illetve

Megnevezés: VO –LAN Kar Zrt

Cím: 1106 Budapest, Keresztúri út 130.

Rendelkezésre állási (nyitvatartási) idő: H-P 07,00 – 16,00 óra

Telefonszám: 06 -1/20/30/ 262-62-62

- A Szolgáltató megőrzésre nem vesz át a nyilvánvalóan értéktelen, vagy jelentéktelen értékű, továbbá egészségügyi szempontból kifogásolható tárgyakat.
- A Szolgáltató a talált tárgy leadásakor azt nyilvántartásba veszi.
- A nyilvántartásba vett talált tárgyakat a Szolgáltató három hónap időtartamig megőrzi, ezt követően az át nem vett tárgyakat értékesíti.

A romlandósága miatt, vagy más okból el nem tartható tárgy értékesítéséről a Szolgáltató a leadást követően haladéktalanul gondoskodik. A nem értékesíthető tárgyak megsemmisítésre kerülnek.

-25-

XII. Cím

Panaszok bejelentése, kezelése

1. Fejezet

A panaszok káresemények bejelentése

- Az utas, illetve a Szolgáltató bármely, a személyszállításához 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 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 igénybevételelét vagy annak meghíúsulását követő három hónapon belül kell megtennie.

Az utas panaszát, kárigényét a következő helyeken és címeken, valamint elérhetőségeken jelentheti be:

Megnevezés: VO –LAN Kar Zrt

Cím: 1106 Budapest Keresztúri út 130.

Rendelkezésre állási (nyitvatartási) idő: H-P 07,00 – 16,00

Telefonszám: 06 – 1 /20 / 30/ 262-62-62

Fax: 06 – 1 / 260 – 71 -54

E-mail cím: post@weekendbus.hu

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

- 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 – aláírta 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.

2. Fejezet

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, 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.

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

- 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.

- Ha a panaszt a Szolgáltató nem bírálta el, azt a panaszos a Szolgáltató piacfelügyeletét ellátó Nemzeti Közlekedési Hatóság Központ Másodfokú Hatósági Főosztályhoz nyújthatja be elbírálásra (levélcím: a 1389 Budapest 62., Pf.: 102.; telefon: 1/8159-600; fax: 1/8159-609; e-mail: masodfok@nkh.gov.hu; ügyfélfogadás: telefonon egyeztetett időpontban; időpontfoglalás: telefonon, faxon vagy e-mailben).

Díjszabás

Csömör – Budapest - Budapest

| Jegyek | | Bérletek | |
|-------------|--------------|---------------|--------------|
| Jegy típusa | Forint/darab | Bérlet típusa | Forint/darab |
| Teljesárú | 300 | Teljes árú | 10 900 |
| 50% | 150 | Diák | 1 190 |
| 90% | 30 | Nyugdíjas | 3 900 |
| Helyi | 250 | Helyi | 3 700 |
| | Félhavi | | 5 940 |

Csömör

- Csömör - Kistarcsa – Nagytarcsa - Pécel

| Táv (Km) | Menetjegy (Forint/darab) | | Bérlet (Ft/db) | |
|-------------|-----------------------------|-----|-------------------|--------|
| | 100% | 50% | 100% | 90% |
| 5,1 - 10 | 245 | 120 | 25 | 9 500 |
| 10,1 - 15 | 300 | 150 | 30 | 11 800 |
| 15,1 - 20 | 370 | 185 | 40 | 14 200 |

20,1 - 25

465

230

50

17 800

1 780