

# Segítségnyújtás: Utazási tájékoztató

Társaságunk [Üzletszabályzata](#) szabályozza azokat a magatartási szabályokat, jogokat és kötelezettségeket, amelyek a menetrendszerinti személyszállítással összefüggő kapcsolatokat meghatározzák.

Az Üzletszabályzat III. Fejezete „Személyszállítási szerződés, utazási feltételek a Szolgáltató menetrend szerinti autóbuszjáratának helyi, belföldi országos, regionális, elővárosi és agglomerációs, valamint nemzetközi forgalomban történő igénybevételére” az alábbiakat rögzíti:

## 4. Utazási jogosultság

4.1. A közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáraton – e fejezetben foglalt feltételekkel és kivételekkel – bárki utazhat.

4.2. Kísérő (nemzetközi utazásnál nagykorú kísérő) nélkül nem jogosult az utazásra

a) a magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy, valamint

b) a hat éven aluli gyermek (nemzetközi utazásnál a 16 év alatti fiatalkorú).

A kísérő alkalmasságát az autóbusz-vezető nem vizsgálja.

4.3. Fogyatékossgal élő vagy csökkent mozgásképességű személy utazása vagy helyfoglalása 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, autóbuszállomások kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk fizikailag nem lehetséges.

4.6. Fogyatékossgal élő személyek vagy csökkent mozgásképességű személyek kerekesszékekben ülve csak azokkal az autóbuszokkal szállíthatók, amelyek e célra kijelölt területtel rendelkeznek. Kerekesszékekkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékekkel utazó részére át kell engednie. A kerekesszéket az autóbuszban a kerekesszékekben ülő utasnak vagy kísérőjének az e célra kialakított területen, az ott elhelyezett tájékoztatóban foglaltak szerint kell elhelyeznie. Tájékoztató hiányában a kerekesszéket az e célra kialakított területen, a menetirányt tekintve az első korlátnál, a menetiránynak háttal kell elhelyezni. A kerekesszéket a saját fékberendezésével, és ha a kialakított helyen erre a célra felszerelt biztonsági öv is található, akkor a biztonsági övvel is rögzíteni kell az utasnak vagy a kísérőjének.

Az autóbuszban elektromos mopeddel, mopedben utazni tilos.

A fogyatékossgal élő és mozgásukban korlátozott személyek utazási jogosultságának részletes szabályait jelen fejezet „12. Fogyatékossgal élő és a mozgásukban korlátozott személyek utazási feltételei, kerekesszék, egyéb mozgást segítő eszköz szállítása” pontja tartalmazza.

## 13. Fogyatékossgal élő és mozgásukban korlátozott személyek utazási feltételei, kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz szállítása

13.1. Fogyatékossgal élő és a mozgásukban korlátozott személyek utazásának feltételei

13.1.1. Fogyatékossgal élő személy vagy mozgásában korlátozott személy (továbbiakban fogyatékossgal élő személy) az a személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen a) fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékossgal

vagy b) értelmi fogyatékoság illetve károsodás, vagy c) egyéb, fogyatékosághoz vezető ok miatt csökkent, és akinek a helyzete ezért kellő figyelmet igényel és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás – lehetőségek szerinti – hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

13.1.2. A szolgáltató a fogyatékosággal élő személyek részére egyenlő esélyű hozzáférést biztosít a menetrend szerinti autóbuszjáratok igénybevételére.

13.1.3 Fogyatékosággal élő személy kérésére a Szolgáltató a tájékoztatásokat akadálymentes formában biztosítja.

13.1.4. Kísérő nélkül nem jogosult az utazásra a kerekesszékkal, mozgást segítő eszközzel utazásra jelentkező magatehetetlen vagy az utazásra kísérő nélkül nem képes személy. A kísérővel utazó utas autóbuszban való elhelyezéséről, valamint folyamatos felügyeletéről a kísérő köteles gondoskodni. A kísérő személy számára lehetőség szerint a kerekesszékkal közlekedő utas mellett kell helyet biztosítani.

13.1.5. Fogyatékosággal élő személy utazása vagy helyfoglalása 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, autóbuszállomások, illetve járművek kialakítása miatt biztonságos utazásuk, beszállításuk vagy kiszállításuk nem lehetséges.

13.1.6. A fogyatékosággal élő személyek számára megjelölt elsőbbségi üléseken, valamint a kerekesszékkal utazók részére kijelölt helyen elsősorban ezen személyek utazhatnak.

13.1.7. A látásukban korlátozott fogyatékosággal élő személyeket segítő kutyák autóbusszal történő szállítására a pórázon vezetett kutyák szállítására vonatkozó korlátozás nem érvényes. A segítő kutyák (pl. vakvezető, mozgáskorlátozott személyt segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő kutya) az autóbuszban díjmentesen és szájkosár nélkül is szállíthatók. A segítő kutya kiképzettségét (vizsgáját) a hámján elhelyezett logóval vagy a vizsgáról kiállított tanúsítvánnyal kell igazolni.

13.1.8. A menetrend szerinti autóbuszjáratra történő felszállás során elsőbbséget élveznek a kerekesszékkal közlekedő fogyatékosággal élők azon autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a fel- és leszállást megkönnyítő, illetve ezen eszközöket rögzítő berendezéssel. Amennyiben az autóbusz ilyen berendezéssel nem rendelkezik, a beszállítási sorrendre jelen fejezet 6.2. pontjában leírtak irányadók.

13.1.9. [...] Fogyatékosággal élő vagy csökkent mozgásképességű utas kizárólag saját felelősségére vehet részt az utazásban, az egészségi állapotában Szolgáltatónak fel nem róható okból bekövetkező esetleges károsodásokért való felelősséget a Szolgáltató kizárja.

13.1.10. Szolgáltató egyes autóbusz-állomásokon kötelező elővételt vezethet be, amelynek során az adott állomásokon csak a pénztárakban vagy az automatáknál váltott vagy internetes jeggyel lehet az autóbuszban az utazást megkezdeni. Az autóbusz-vezetők az egyedül utazó fogyatékosággal élő személy utazásánál tehetnek kivételt, azaz a járaton az érintettek megválthatják menetjegyeiket.

## **13.2. Fogyatékosággal élő és mozgásukban korlátozott személyeket segítő kerekesszék, egyéb mozgást segítő eszköz szállítás**

13.2.1. Kerekesszék és egyéb mozgást segítő eszköz (továbbiakban: kerekesszék) a tömegére, mérethatárára és értékére tekintet nélkül az autóbuszba kézipoggyászként akkor

vihető be, ha ott úgy elhelyezhető, hogy az utasok autóbussen belüli szükséges mozgását nem gátolja, elmozdulás ellen biztosítható és az utasok testi épségében, magukkal vitt poggyászaikban, az autóbussen és annak felszerelési tárgyiban kárt vagy szennyeződést nem okozhat.

Az autóbussen elektromos mopeddel, mopedben utazni tilos.

13.2.2. Ha a kerekesszék az autóbussen poggyássterében vagy az egyéb, az útipoggyászok továbbítására szolgáló helyen összecusokott állapotban elhelyezhető, akkor csomagolás és mérethatár-korlátozás nélkül útipoggyásként is feladható. Elektromos (akkumulátoros) kerekesszék az autóbussen csomagterében nem helyezhető el.

13.2.3. A fogyatékossgal élő személy kerekesszékének és/vagy egyéb mozgást segítő eszközének továbbítására díj nem alkalmazható (az utasnak csak érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie).

13.2.4. A kerekesszék fuvarozására az áru fuvarozási felelősség szabályai, annak eltérő rendelkezése hiányában a vállalkozási szerződés szabályai vonatkoznak. Ennek megfelelően a Szolgáltató felelős azért a kárért, amely az útipoggyásként átvett kerekesszék átvételétől a kiszolgáltatásig terjedő idő alatt a teljes vagy részleges elvesztéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből keletkezett. Mentesül a felelősség alól a Szolgáltató, ha bizonyítja, hogy a szerződésszegést ellenőrzési körén kívül eső, az útipoggyász fuvarozásra történő átadásának időpontjában előre nem látható körülmény okozta és nem volt elvárható, hogy a körülményt elkerülje vagy a kárt elhárítsa.

13.2.5. Kerekesszékért kár esetén a kártérítés összege a megrongálódott eszköz pótlásához vagy javításához kapcsolódó, számlával igazolt költség.

### **13.3. Kerekesszékben ülve szállított utasokra vonatkozó feltételek**

13.3.1. Fogyatékossgal élők utasok kerekesszékben ülve csak azokkal az autóbussenekkel szállíthatók, amelyeken a kerekesszék a kijelölt helyen biztonságosan rögzíthető.

13.3.2. Kerekesszékkel utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékkel utazó részére át kell engednie. A kerekesszék az autóbussen a kerekesszékben ülő utasnak vagy kísérijének az e célra kialakított helyen, az ott elhelyezett tájékoztatóban foglaltak szerint kell elhelyeznie. Tájékoztató hiányában a kerekesszék az e célra kialakított helyen, a menetirányt tekintve az elülső korlátnál, a menetiránynak háttal kell elhelyezni, a saját fékberendezésével és ha a kialakított helyen erre a célra felszerelt biztonsági öv is található, akkor a biztonsági övvel is rögzíteni kell.

13.3.3. Kerekesszékkel utazók esetében a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség az autóbussen műszaki paramétereiben rögzített feltételeknek megfelelő utazási igényig terheli. Azon az autóbusseneken szállítható kerekesszékben ülő személy, amelyek forgalmi engedélyében, típusbizonyítványában ez rögzítésre került és csak annyi ilyen kerekesszékben ülő személy szállítható, amennyi ezen okmányokban szerepel.

13.3.4. Amennyiben ugyanazon járatra több kerekesszékkel utazni kívánó személy jelzi utazási szándékát, irányadónak az előzetes bejelentést legkorábban megtevő utas utazási szándékát kell tekinteni és utána következőket tájékoztatni kell a legközelebb eljutást biztosító járat közlekedéséről.

13.3.5. Ha a kerekesszékkel utazni kívánó személy előzetesen nem jelezte utazási szándékát, azonban utazásra jelentkezik, amennyiben a járatot végző autóbussen szállítására alkalmas és van szabad hely, el kell szállítani.

13.3.6. Ha előzetesen be nem jelentett, kerekesszékkel közlekedő személy utazásra jelentkezése esetén már tartózkodik a járatot végző autóbussen kerekesszékben szállított

utas és a járatot végző autóbusszal további kerekesszékekkel közlekedő utas nem szállítható, a járatot végző autóbussz-vezető köteles jelzéssel élni a forgalomirányító munkatárs felé, aki a járatral azonos viszonylatban közlekedő, következő járatra kerekesszék szállításra alkalmas autóbussz átcsoportosításáról lehetőség szerint gondoskodik.

#### **13.4.Segítségnyújtásban érintett helyszínek, támogatások**

13.4.1. A Szolgáltató – kérésre, a teljesíthetőség megvizsgálását követően – biztosítja a fogyatékossgal élők számára a segítségnyújtást.

13.4.2. A segítségnyújtásra vonatkozó igény a szolgáltató által üzemeltetett, személyzettel ellátott autóbussz-állomásokon kérhető, illetve kezdeményezhető, amelyek elérhetőségeit szolgáltató a honlapján teszi közzé .

Segítséget az autóbussz-állomás forgalmi személyzete vagy az autóbussz-vezető ad, úgy mint:

- a) kijelölt helyszínek (információs hely, váróterem, induló kocsállás) megközelítésének biztosítása az állomás nyitvatartási idejében,
- b) az előzetesen bejelentett utazáshoz a járatot végző autóbusszra beszállítás és helyfoglalás biztosítása, a kerekesszéket használók segítése beüléskor, illetve kiszálláskor,
- c) poggyászok behelyezése a jármű csomagterébe és onnan kivétele,
- d) az utazás befejezése esetén a járműből történő leszállás segítése,
- e) mozgást segítő kutyával történő felszállás és helyfoglalás biztosítása mind az állomás nyitvatartási idejében, mind nyitvatartási időn kívül.

13.4.3. A segítségnyújtás iránti igényt a Szolgáltató által közlekedtetett járatokra vonatkozóan legalább 36 órával a segítség igénybevétele (utazásának megkezdése) előtt kell bejelenteni – a Szolgáltató honlapján közzétett – alábbi elérhetőségeken:

- a) személyesen az autóbussz-állomások forgalmi szolgálatánál,
- b) telefonon az autóbussz-állomások forgalmi szolgálatánál, +36 (1) 349-4949-es, +36 (20) 499-4999-es, +36 (30) 499-4999-es, +36 (70) 499-4999-es telefonszámokon.
- c) e-mail-ben: [segitsegnyujtas@volanbusz.hu](mailto:segitsegnyujtas@volanbusz.hu) központi e-mail címen.

13.4.4. A segítségnyújtásra vonatkozó igénybejelentésben megjelölt utazási szándék teljesíthetőségére Szolgáltató 24 órán belül, bejelentő megadott elérhetőségén visszajelzést ad.

13.4.5. Ha a 13.4.3. pont szerinti bejelentés nem történt meg, Szolgáltató mindent elkövet annak érdekében, hogy a fogyatékossgal élő vagy a csökkent mozgásképességű személy az általa vásárolt jeggyel az induló járatra felszállhasson, a csatlakozó járatra átszállhasson vagy az érkező járatról leszállhasson.