

A BAKONY VOLÁN ZRT. ÜZLETSZABÁLYZATA
A KÖZFORGALMÚ MENETREND SZERINTI
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZOLGÁLTATÁSRA ÉS AZ
AHHOZ KAPCSOLÓDÓ SZOLGÁLTATÁSOKRA

2014. május

Érvényes: 2014. május 25-től

Jóváhagyta: a Nemzeti Közlekedési Hatóság IP/PM/NS/A/129/3/2014. számon

TARTALOMJEGYZÉK

Oldal

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

I. Cím: ÜZLETSZABÁLYZAT	13
1. Fejezet: Az Üzletszabályzat tárgya	13
2. Fejezet: Az Üzletszabályzat hatálya.....	13
3. Fejezet: Az Üzletszabályzat közzététele	14
II. Cím: MENETREND	15
1. Fejezet: A menetrend tartalma	15
2. Fejezet: Menetrend közzététele	16
3. Fejezet: A menetrend módosítása	16
III. Cím: TÁJÉKOZTATÁS	17
1. Fejezet: Tájékoztatás a közforgalmú menetrend szerinti autóbuszjáratok közlekedéséről	17
2. Fejezet: Tájékoztatás az utazási feltételekről, díjszabásról és egyéb, a személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatásokról.....	19
3. Fejezet: Tájékoztatás az egyes utazási viszonylatokban, illetve vonalakon fizetendő menetdíjakról	20
4. Fejezet: Egyéb tájékoztatás	20
IV. Cím: SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS, UTAZÁSI FELTÉTELEK	21
A/ Rész	
Utazási feltételek	
a BAKONY VOLÁN Zrt. menetrend szerinti autóbuszjáratainak	
belföldi országos, regionális és elővárosi, valamint a határon átmenő forgalomban történő igénybevételére	
I. Fejezet: Az Utazási feltételek hatálya.....	21
II. Fejezet: Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok.....	22
III. Fejezet: A személyszállítási szerződés.....	23
IV. Fejezet: A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok	24
V. Fejezet: Utazási jogosultság	25
VI. Fejezet: Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége.....	27
VII. Fejezet: Fel- és leszállás, helyfoglalás	28
VIII. Fejezet: Az utas magatartása	31
IX. Fejezet: Ellenőrzés, pótdíj fizetés	32
X. Fejezet: Kézipoggyász.....	34
XI. Fejezet: Csomagszállítás	35
XII. Fejezet: Autóbuszba bevihető élő állatok	36
XIII. Fejezet: Útipoggyász szállítása	36
XIV. Fejezet: Forgalmi zavar.....	39
XV. Fejezet: Tájékoztatás az utazás során	39

XVI. Fejezet: Menetjegy adatainak módosítása, menetdíj visszatérítése	39
XVII. Fejezet: Felelősség	41

B/ Rész

Utazási feltételek

a BAKONY VOLÁN Zrt. Pápa, Várpalota, Zirc, Balatonfűzfő városi (helyi) menterend szerinti autóbuszjáratának igénybevételére

I. Fejezet: Az Utazási feltételek hatálya	45
II. Fejezet: Az Utazási feltételeket megalapozó szabályok	46
III. Fejezet: A személyszállítási szerződés	46
IV. Fejezet: A személyszállításra (utazásra) vonatkozó általános szabályok	47
V. Fejezet: Utazási jogosultság	48
VI. Fejezet: Menetjegyváltás, utazási igazolványok érvényessége	49
VII. Fejezet: Fel- és leszállás	51
VIII. Fejezet: Az utas magatartása	52
IX. Fejezet: Ellenőrzés, pótdíj fizetés	53
X. Fejezet: Kézipoggyász	55
XI. Fejezet: Autóbuszba bevihető élő állatok	56
XII. Fejezet: Forgalmi zavar	57
XIII. Fejezet: Tájékoztatás az utazás során	57
XIV. Fejezet: Menetdíj visszatérítése	57
XV. Fejezet: Felelősség	58

V. Cím: DÍJSZABÁS

1. Fejezet: A Szolgáltató által alkalmazott díjszabás	60
---	----

VI. Cím: JEGYEK, BÉRLETEK HASZNÁLATÁHOZ ÉS AZ UTAZÁSI KEDVEZMÉNYEK IGÉNYBEVÉTELÉHEZ SZÜKSÉGES IGAZOLÁSOK KIÁLLÍTÁSA, KIADÁSA, ÉRVÉNYESÍTÉSE

1. Fejezet: A Szolgáltató által kiadásra és érvényesítésre kerülő Igazolványok, Igazolások és az azokkal összefüggő közös eljárások, feltételek és szabályok	61
2. Fejezet: „Igazolvány” a névre szóló (havi, félhavi, 30 napos stb. érvénytartamú) bérlet használatához az országos, regionális és elővárosi, illetve a helyi autóbuszjáratokon való felhasználásra	63
3. Fejezet: „Igazolás diákok kedvezményes utazásának viszonylatairól” a tanulók, hallgatók utazási kedvezményének igénybevételéhez	64
4. Fejezet: „Tanuló igazolvány” a 6. éven felüli óvodások óvodába járási bérlet kedvezményéhez az országos, regionális és elővárosi autóbuszjáratokon, valamint a 6-14 éveseknek és a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkező tanulóknak helyijáratok kedvezményes bérletükhöz	65
5. Fejezet: „Igazolás fogyatékkal élők bérletes utazásának viszonylatairól” a fogyatékkal élők és a magasabb összegű családi pótlékban részesülők részére	66
6. Fejezet: „Igazolvány VOLÁN helyijáratok nyugdíjas bérletjegy használatához” a helyi közlekedésben nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak részére	67

VII. Cím: JEGYEK, BÉRLETEK ÁRUSÍTÁSA.....	68
1. Fejezet: Közös szabályok	68
2. Fejezet: Jegyárusítás elővételben	70
3. Fejezet: Jegyváltás az autóbuszvezetőnél	71
4. Fejezet: Bérletvásárlás.....	71
VIII. Cím: AUTÓBUSZ-ÁLLOMÁSOK HASZNÁLATA	72
1. Fejezet: A Szolgáltató által működtetett autóbusz-állomások	72
2. Fejezet: Az autóbusz-állomások használatára való jogosultság.....	72
3. Fejezet: A használat általános szabályai	73
4. Fejezet: A Szolgáltató autóbusz-állomásokon nyújtott szolgáltatásai és felelőssége	74
IX. Cím: BIZTOSÍTÁS.....	74
1. Fejezet: A Szolgáltató által az utas javára kötött biztosítás	74
X. Cím: ÜLŐHELY FOGLALÁLÁS.....	75
1. Fejezet: Ülőhely foglalás lehetősége, feltétele és módja.....	75
XI. Cím: MENETJEGY, BÉRLET ÁRÁNAK VISSZATÉRÍTÉSE	75
1. Fejezet: A visszatérítés általános feltételei.....	75
2. Fejezet: Bérlet árának visszatérítése	76
3. Fejezet: A visszatérítés.....	76
XII. Cím: PÓTDÍJAK MEGFIZETÉSE, PÓTDÍJAZÁSSAL KAPCSOLATOS ELJÁRÁS, BÉRLETEK, KEDVEZMÉNYRE JOGOSÍTÓ IGAZOLÁSOK UTÓLAGOS BEMUTATÁSA	77
1. Fejezet: Pótdíjak megfizetése	77
2. Fejezet: A pótdíj utólagos behajtása.....	77
3. Fejezet: Bérletek, kedvezményre jogosító igazolások utólagos bemutatása.....	78
XIII. Cím: PANASZOK, KÁRESEMÉNYEK BEJELENTÉSE.....	78
1. Fejezet: A panaszok káresemények bejelentése.....	78
2. Fejezet: A panaszok kezelése, intézése	79
XIV. Cím: TALÁLT TÁRGYAK KEZELÉSE.....	80
1. Fejezet: A talált tárgyak leadása, átvétele	80
2. Fejezet: A talált tárgy megőrzése	80
3. Fejezet: Talált tárgyak visszaadása	81
1.sz. Függelék: A BAKONY VOLÁN Zrt. központi és szolgálati helyeinek elérhetőségei	82
2. sz Függelék: A BAKONY VOLÁN Zrt. autóbusz-állomásai és más utasforgalmi szolgálati	84
3. sz. Függelék: A BAKONY VOLÁN Zrt. jegy- és bérletárusító helyei	86

1. sz. MELLÉKLET

ORSZÁGOS, REGIONÁLIS ÉS ELŐVÁROSI AUTÓBUSZJÁRATOK DÍJSZABÁSA

I. Fejezet: Általános határozmányok.....	89
1. Menetdíjak megállapításának általános szabályai.....	89
2. Utazási igazolványokra vonatkozó közös szabályok	90
3. Utazási igazolványok, igazolványok érvénytelensége	91
4. Pótdíj	94
II. Fejezet: Általános menetdíjak.....	96
1. Menetjegy.....	96
2. Kiegészítő jegy továbbutazásra	97
3. Általános bérlet	98
4. Havi (félhavi) és 30 napos bérlet.....	99
III. Fejezet: Kedvezmények.....	101
1. Gyermekkedvezménye	101
2. Tanulók kedvezményei	102
3. Nyugdíjasok kedvezménye	108
4. Alkalmazásban állók menettérti kedvezménye	110
5. A 65. éven felüli magyar és egyes külföldi állampolgárok kedvezménye.....	112
6. Sajátos nevelési igényű gyermekek, tanulók és kísérőik kedvezménye	113
7. Nappali ellátást nyújtó vagy bentlakásos intézmény gondozottainak, kísérőinek és látogatóinak kedvezménye	115
8. Fogyatékkal élők és kísérőik kedvezményei.....	116
9. Hadigondozottak, kísérőik és családtagjaik kedvezménye	120
10. Nagycsaládosok kedvezménye.....	121
11. Menekültek és menekültként való elismerést kérelmezők kedvezménye.....	122
12. Csoportos utazások és csoportkísérők kedvezményei.....	123
13. A szomszédos államokban élő magyarok és családtagjaik utazási kedvezményei.....	126
14. A 18. év alatti szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkezők csoportos menettérti kedvezménye	132
IV. Fejezet: Egyéb díjak	133
1. Kézipoggyász szállítás díja	133
2. Élő állat szállítás díja.....	133
3. Útipoggyász fuvarozás és csomagszállítás díja.....	133
1. sz. csatolmány: Egy utazásra szóló menetdíjak az országos autóbusszjáratokon	134
2. sz. csatolmány: Havi (30 napos) bérletek és félhavi bérletek árai az országos autóbusszjáratokon.....	135
3. sz. csatolmány: Egy utazásra szóló menetdíjak a regionális és elővárosi autóbusszjáratokon.....	136
4.sz. csatolmány: Havi (30 napos) bérletek és félhavi bérletek árai a regionális és elővárosi autóbusszjáratokon	137

5. sz. csatolmány: A felmutatóra érvényes bérletek árai az országos, regionális és elővárosi járatokra	138
6. sz. csatolmány: Útipoggyász fuvarozásának díja az országos, regionális és elővárosi járatokra	139

2. sz. MELLÉKLET

VÁROSI (HELYI) AUTÓBUSZJÁRATOK DÍJSZABÁSA

I. Fejezet: Általános határozmányok.....	141
1. Menetdíjak megállapításának általános szabályai	141
2. Utazási igazolványokra vonatkozó közös szabályok	141
3. Utazási igazolványok, igazolványok érvénytelensége	142
II. Fejezet: Általános menetdíjak.....	144
1. Menetjegy	144
2. Névre szóló bérletek	145
III. Fejezet: Kedvezmények.....	146
1. Gyermekkedvezménye	146
2. Tanulók és gyermekek bérletkedvezménye	147
3. Nyugdíjasok és szociálisan rászorulóknak kedvezménye.....	148
4. 65. éven felüli magyar és egyes külföldi állampolgárok kedvezménye.....	150
5. Fogyatékkal élők és kísérőik kedvezményei	150
6. Hadigondozottak, kísérőik és családtagjaik kedvezménye	151
7. A szomszédos államokban élő magyarok és családtagjaik utazási kedvezményei.....	152
IV. Fejezet: Egyéb díjak	154
1. Kézipoggyász szállítás díja	154
1. sz. csatolmány: A BAKONY VOLÁN Zrt. által alkalmazott menet- és bérletjegyek a helyi járatok autóbusszállítására:	155

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

- **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:**
a személyszállítási szolgáltatás és az ahhoz kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások díjait, kedvezményes díjait, a díjmentes és kedvezményes utazások feltételeit, valamint ezek és az ezek igénybevételéhez, alkalmazásához szükséges utazási okmányok használatának szabályait tartalmazó összeállítás.
- **Személyszállítás (utazás):** természetes személynek két különböző földrajzi pont közötti helyváltoztatása autóbuszjárat igénybevételével.
- **Szolgáltató:** lásd: személyszállító.
- **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 kötelezettsége(ke)t határoz meg a személyszállítási szolgáltatóknak, 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:** az a személyszállítási szolgáltatás, amelyben az utazás megkezdésének a helye 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 személy-szállítási 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 országos személyszállítási szolgáltatásnak.

- b) az a) pontban meghatározott személlyel együtt élő házastársa és a közös háztartásukban nevelt kiskorú gyermek= akkor is, ha magát nem vallja magyar nemzetiségűnek.

7.2. A 6. életévét be nem töltött gyermek és a 65. életévét betöltött személyek kedvezménye

7.2.1. Jogosultság

A kedvezményt a 7.1. pontban megnevezett jogosultak közül a

- a 6. életévet még be nem töltött gyermekek, valamint
- a 65. életévüket betöltött személyek

vehetik igénybe életkoruk igazolásával.

7.2.2. A kedvezmény mértéke

A 7.2.1. pontban meghatározott személyek a helyi autóbuszjáratokon díjtalanul utazhatnak.

7.2.3. A jogosultság igazolása

A 6 év alatti és 65 év feletti életkorú jogosultak jogosultságukat a Magyar igazolványukkal, illetve a Magyar hozzátartozói igazolványukkal, és az abban szereplő születési időponttal igazolhatják.

Jogosultság tekintetében az utazás napján betöltött életkor a mérvadó.

7.3. Diákkedvezmény

7.3.1. A jogosultság

A diákkedvezményre a 7.1. pontban foglalt személyek közül az alap-, közép és felsőfokú intézményében tanulmányokat folytató tanuló vagy hallgató a „Magyar igazolvány”-ába, illetve „Magyar hozzátartozói igazolvány”-ába bejegyzett érvényes „Diákigazolvány” alapján, illetve az igazolványok mellékletében, vagy ha az betelt, az azonos rovatokat tartalmazó „Pótfüzet”-ben, a „Diákkedvezmény” rovatban történt érvényesítés alapján jogosult.

7.3.2. A kedvezmény mértéke

A 7.3.1. pontban meghatározott személyek a 2.2 pontban meghatározott kedvezményes „Tanulók bérlete” által nyújtott kedvezményre jogosultak.

A kedvezményes bérletek árait az 1. sz. csatolmány tartalmazza.

7.3.3. Érvényességi terület és időtartam

A tanulók névre szóló bérletének érvényességi területét és időtartamát a 2.3 és 2.4. pontok tartalmazzák.

7.3.4. A kedvezményes bérlet használatára vonatkozó jogosultság

A kedvezményes bérletet csak jogos tulajdonosa használhatja. A bérlettel történő utazáskor a használati és a kedvezményre való jogosultságot a tulajdonosa „Magyar igazolvány”-ával, illetve „Magyar hozzátartozói igazolvány”-ával és az abba bejegyzett sorszámú érvényes

„Diákigazolvány”-nyal, illetve annak mellékletében vagy a hozzá tartozó „Pótfüzet”-ben a „Diákkedvezmény” rovatban történt érvényesítéssel igazolhatja. A diákigazolványt, illetve az igazolványok mellékletében vagy a hozzájuk tartozó „Pótfüzet”-ben az érvényesítést tanévenként (az utóbbi esetekben az erre vonatkozó matrica beragasztásával és az érvényesítést igazoló aláírással és bélyegzőlenyomattal) érvényesítik.

A valamely tanévre érvényesített diákigazolvány, illetve a „Diákkedvezmény”-re vonatkozó érvényesítés a tanévet követő október 31-ig érvényes.

A bérletre a tanulónak, hallgatónak - az azzal történő első utazás előtt - diákigazolványának, illetve Magyar igazolványá"-nak, illetve „Magyar hozzátartozói igazolványá"-nak sorszámát rá kell vezetnie.

7.3.7. Egyéb határozmányok

A városi (helyi) autóbuszjáratok „Tanulók bérlet”-eire egyebekben a II/2.5. - 2.6. és a II/2.8. pontokban foglaltak vonatkoznak.

IV. Fejezet **Egyéb díjak**

1. Kézipoggyász szállítás díja

Az utasnak az autóbuszba bevihető kézipoggyászát a Szolgáltató díjtalanul szállítja.

Menet- és bérletjegyárak a helyi járatú autóbuszjáratokon
(forintban)

Menetjegy, bérletjegy árak (2013. február 1-jétől)	Pápa	Várpalota	Zirc	Balatonfűzfő
	Ft/db	Ft/db	Ft/db	Ft/db
Egyvonalas bérlet		3 700	3 130	1 150
Összvonalas bérlet	3 950	4 850	4 150	2 850
Összvonalas félhavi	2 365	3 025		1 050
Felmutató bérlet	14 910	14 510		
Tanuló bérlet	1 730	1 750	1 030	550
Nyugdíjas bérlet	1 730	1 750	1 030	550
Menetjegy elővételen	200	200		
Menetjegy autóbuszon	260	260	200	120

Pótdíjak

6.000,- Ft pótdíjat fizet az, aki

- jegy nélkül, érvénytelen jeggyel, vagy érvénytelen utazási igazolvánnyal kísérel meg az utazást;
- tovább utazik annál a távolságnál, mint amelyre a jegye érvényes;
- a járművet poggyászával, ruházatával vagy más módon beszennyezi;
- az utazási feltételek megsértésével olyan tárgyat (vagy élő állatot) visz be az autóbuszba, amely kézipoggyászként nem szállítható.

9.000,- Ft pótdíjat fizet az, aki az 1.) bekezdésben meghatározott fizetési kötelezettségének 8 napon belül nem tesz eleget.