

# NEMZETKÖZI UTAZÁSI FELTÉTELEK (ÜZLETSZABÁLYZAT)

Érvényes: 2011. szeptember 22-től

- [1. Az utazási feltételekben használt fogalmak](#)
- [2. Általános szabályok](#)
  - [2.1. Utazási feltételek](#)
  - [2.2. Hatály](#)
  - [2.3. Utazási jogosultság](#)
  - [2.4. Úti okmányok, adatkezelés](#)
  - [2.5. Menetjegy](#)
  - [2.6. Csomagszállítási feltételek](#)
  - [2.7. Viselkedés az autóbusz fedélzetén](#)
  - [2.8. Utazásból való kizárás](#)
  - [2.9. Különleges gondoskodásra szoruló utasok](#)
  - [2.10. Határátlépés és mélységi ellenőrzések](#)
  - [2.11. Kárfelelősség](#)
- [3. Nemzetközi menetjegy árának visszatérítése, időpont módosításának feltételei, felszámítandó kezelési költségek. Foglalási díjak külföldön kiállított Open jegyekre.](#)

## 1. Az utazási feltételekben használt fogalmak

### Beszállókártya

a Volánbusz Zrt. Népliget autóbuszállomás Nemzetközi Pénztárában a menetjegy megfelelő utazási szelvényének ellenőrzése után kiadott, az autóbuszba való beszállásra jogosító kártya, amely tartalmazza a járat célállomását, a kocsiallás számát és az utas által választott ülőhely számát. A beszállókártyát a járat indulása előtt a személyzet beszedi.

### Check-in eljárás

a nemzetközi járatok utasainak beszállítási folyamata, melynek során az utas a megfelelő utazási szelvény ellenőrzése után beszállókártyát kap és konkrét ülőhelyet választhat. Az utas a check-in eljárást követően kezdheti meg az autóbuszba való beszállást.

### Foglalási díj

azon összeg, melyet a Volánbusz Zrt., vagy a vele szerződésben álló belföldi, vagy külföldi utazási iroda, illetve külföldi partner az Open jegy utas által kért lezárása (helyfoglalás) fejében a módosítási és visszaváltási feltételekben meghatározott módon és mértékben számít fel.

### Jelentős mértékben károsodott jegy

olyan menetjegy vagy részvételi jegy, amelyen a károsodás következtében nem azonosítható be egyértelműen az utazásra jogosult személy, a viszonylat, vagy az utazás időpontja.

### Kedvezmények

A Volánbusz Zrt. weboldalán meghirdetett kedvezmények az ott meghatározott igénybevételi feltételekkel.

### Kézipoggyász

az az egy személy által is könnyen hordozható poggyász, amelyet az utas az autóbusz utasterébe magával visz és a csomagszállítás köréből nincs kizárva. Személyenként 1 kézipoggyász szállítható.

#### Közlekedési rend

A részvételi jegyes különjáratok közlekedése a közlekedési rendben kerül feltüntetésre.

#### Menetdíj

a menetjegyért kifizetett összeg, mely áll:

- az alapdíjból
- az esetlegesen igénybe vehető kedvezményből
- az esetlegesen fizetendő pótlék(ok)ból.

#### Menetjegy

Okirat jellegű bizonyító okmány a személyszállítási szerződés megkötéséről, az utas vagy a menetjegyet megvásárló fizetési teljesítéséről. A menetjegy fogalma magában foglalja:

- a nemzetközi járat autóbuszvezetőjénél megvásárolt,
- a Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában személyesen megvásárolt papír alapú,
- a Volánbusz Zrt.-vel szerződésben álló belföldi és külföldi partnerirodáknál (a-ticket)
- az online megvásárolt és pénztárban felvett,
- a mobiltelefonon megvásárolt és pénztárban felvett, valamint
- az elektronikus menetjegyet (E-ticket).

Az utazás kizárólag a menetjegy birtokában kezdhető meg.

A nemzetközi járat autóbuszvezetőjénél megvásárolt menetjegy a menetjegy kizárólag egy útra szól, és csak arra a járatra és viszonylatra érvényes, amelyre a járat gépkocsivezetőjétől a menetjegyet megvásárolták. Kivétel ez alól a Bécs-Budapest között közlekedő nemzetközi járat, melyen Bécs repülőtér (Schwechat)-Budapest(Győr) viszonylatban retúr menetjegy is váltható a gépkocsivezetőnél. A Budapest(Győr)-Bécs repülőtér szakaszra ebben az esetben csak Open menetjegy vásárolható meg, melyre kötelező az előzetes helyfoglalás Budapesten a Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában, vagy a Volánbusz Zrt.-vel szerződött partner utazási irodák valamelyikében.

Személyesen megvásárolt papír alapú menetjegy

Volánbusz Zrt. egyes autóbuszállomásain, szolgálati helyein, a Volánbusz Zrt.-vel szerződésben álló belföldi utazási irodáknál, valamint a Volánbusz Zrt.-vel szerződésben álló külföldi partnerirodáknál kiadásra kerülő menetjegy, amely tartalmazza a menetjegy megfelelő utazási szelvényeit menetjegytasakban.

Online megvásárolt és pénztárban felvett menetjegy (Open, dátum nélküli jegy esetén)

A Volánbusz Zrt. weboldalán történt Open nemzetközi menetjegy vásárlása után a papír alapú menetjegy Budapest, Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában történt kiállításáig, vagy a Volánbusz weboldalán történt foglalásig a Volánbusz Zrt. által megküldött, és a weboldalon megjelenített vásárlást igazoló rendelés azonosító kód igazolja a Volánbusz Zrt. és az utas közötti szerződés megkötését és annak tartalmát. A rendelés azonosító kód birtokában utazási jogosultság még nem

keletkezik, az a papír alapú menetjegy kiváltásával, vagy az online foglalással nyerhető. A jegy kiváltását az utas köteles utazás előtt a Népliget Nemzetközi Pénztárban annak nyitvatartási ideje alatt, az online foglalást pedig a járat indulása előtt megtenni. A papír alapú menetjegy kiállításához - a személyazonosságot bizonyító (pl. útlevel, személyi igazolvány) és az esetlegesen igénybe vett kedvezményt igazoló okmányok (pl. diákigazolvány) bemutatása mellett - az azonosító kód ismerete szükséges. Az online foglaláshoz a jegyszám és a foglalási azonosító/bizonylatszám szükséges. Amennyiben az utas rendszerhiba, vagy rosszul megadott e-mailcím miatt nem kapott visszaigazoló e-mailt, de egyértelműen megállapítható, hogy a jegyvásárlási tranzakció végbement, az utas részére – feltéve, hogy személyazonosságát megfelelően igazolni tudja – a menetjegyet a Nemzetközi Pénztár kiállítja.

#### Elektronikus menetjegy (E-ticket)

A Volánbusz Zrt. weboldalán megvásárolt, az utas által kinyomtatott menetjegy, amelynek megfelelő utazási szelvényei jogosítanak a jegyen megjelölt nemzetközi járaton történő utazásra. A Volánbusz Zrt. és az utas között létrejött szerződés megkötését és annak tartalmát a tranzakció létrejöttéről szóló e-mail mellékleteként megküldött elektronikus menetjegy (E-ticket) testesíti meg. Az e-mail és annak mellékleteként megküldött menetjegy az érvényesség teljes időszaka alatt kötelezően megőrizendő elektronikus formában is.

#### Mobiltelefonon megvásárolt papír alapú menetjegy

A Volánbusz Zrt. weboldalán vagy wapoldalán történt nemzetközi menetjegy vásárlása után a papír alapú menetjegy Budapest, Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában történt kiállításáig a T-Mobile által sms-ben a megadott telefonszámra elküldött és tájékoztató oldalon megjelenített vásárlást igazoló rendelés azonosító kód igazolja a Volánbusz Zrt. és az utas közötti szerződés megkötését és annak tartalmát. A rendelés azonosító kód birtokában utazási jogosultság még nem keletkezik, az a papír alapú menetjegy kiváltásával nyerhető, melyet az utas köteles utazás előtt a Népliget Nemzetközi Pénztárban annak nyitvatartási ideje alatt kiváltani. A papír alapú menetjegy kiállításához - a személyazonosságot bizonyító (pl. útlevel, személyi igazolvány) és az esetlegesen igénybe vett kedvezményt igazoló okmányok (pl. diákigazolvány) bemutatása mellett - az azonosító kód ismerete szükséges. Amennyiben az utas rendszerhiba, vagy a postafiók telítettsége miatt nem kapott visszaigazoló sms-t, de egyértelműen megállapítható, hogy a jegyvásárlási tranzakció végbement, az utas részére – feltéve, hogy személyazonosságát megfelelően igazolni tudja – a menetjegyet a Nemzetközi Pénztár kiállítja. A menetjegyről számlát a T-Mobile állít ki.

#### Menetrend

A nemzetközi menetrend szerinti járatok közlekedése a menetrendben kerül meghirdetésre.

#### Menetrendi időszak

A Volánbusz Zrt. kétféle, téli és nyári menetrendi időszakot alkalmaz. Téli menetrendi időszak: adott év november 1-jétől következő év március 31-éig érvényes. Nyári menetrendi időszak: április 1-jétől október 31-éig érvényes.

#### Módosítási díj, visszaváltási díj

azon összeg, amelyet a Volánbusz Zrt., vagy a vele szerződésben álló belföldi vagy külföldi utazási iroda a menetjegynek az utas érdekkörében felmerülő okból történő módosítása vagy visszaváltása miatt a módosítási és visszaváltási feltételekben meghatározott módon és mértékben számít fel.

#### Open (nyitott) menetjegy

Olyan menetjegy, melynek érvényességi idején belül valamely viszonylaton, vagy mindkét viszonylaton az utazási időpont nem meghatározott.

Az Open jegyre kötelező a helyfoglalás az indulás helye szerinti illetékes irodában, vagy a Volánbusz weboldalán (fejlesztés alatt), melyért foglalási díj kerül felszámításra. Az Open jegy foglalását célszerű az indulás előtt legalább 4-5 nappal megtenni. Miután a foglalás megtörtént, a menetjegy a továbbiakban dátumra szóló menetjegynek minősül. Az ilyen menetjegy újból Openné nem tehető, de az időpont módosítható kezelési költség megfizetése ellenében. Az Open menetjegy Volánbusz weboldalán történő foglalása esetén további díjak (pl. pótlék) is felszámításra kerülhet.

#### Pótlékok

a Volánbusz Zrt. weboldalán meghirdetett pótlékok az ott meghatározott alkalmazási feltételekkel

#### Rendelés azonosító kód

betűk és számok sorozatából álló azonosító adatsor, mely a tranzakció végén megjelenítésre kerül a képernyőn, és tartalmazza a Volánbusz által automatikusan megküldött vásárlást visszaigazoló e-mail, vagy a T-Mobile által automatikusan küldött visszaigazoló sms.

#### Részvételi jegy

A Volánbusz Zrt. által közlekedtetett részvételi jegyes különjáratra (Krk Expressz: Kraljevica, Njivice, Malinska, Krk, Punat) kiadott, okirat jellegű bizonyító okmány a személyszállítási szerződés megkötéséről, az utas vagy a részvételi jegyet megvásárló fizetési teljesítéséről. A részvételi jegy csak a közlekedési rendben meghatározott megállóhelyekről történő indulással, csak oda-vissza utazásra és csak pontos dátumra adható ki. A részvételi jegyet csak az Európai Unió és Horvátország útlevéllel rendelkező állampolgárai számára lehet megvásárolni. A részvételi jegy fogalma magában foglalja:

- a személyesen megvásárolt papír alapú,
- az online megvásárolt és pénztárban felvett,
- az elektronikus részvételi jegyet.

Az utazás kizárólag a részvételi jegy birtokában kezdhető meg.

#### Személyesen megvásárolt papír alapú részvételi jegy

a Volánbusz Zrt. egyes autóbuszállomásain, szolgálati helyein, a Volánbusz Zrt.-vel szerződésben álló belföldi utazási irodáknál kiadásra kerülő részvételi jegy, amely tartalmazza a részvételi jegy megfelelő utazási szelvényeit az utazási tájékoztatóval együtt.

#### Elektronikus részvételi jegy (E-ticket)

A Volánbusz Zrt. weboldalán megvásárolt, az utas által kinyomtatott részvételi jegy, amelynek megfelelő utazási szelvényei jogosítanak a jegyen megjelölt részvételi jegyes különjáraton történő utazásra. A Volánbusz Zrt. és az utas között létrejött szerződés megkötését és annak tartalmát a tranzakció létrejöttéről szóló e-mail mellékleteként megküldött elektronikus jegy testesíti meg. Az e-mail és annak mellékleteként megküldött részvételi jegy az érvényesség teljes időszaka alatt kötelezően megőrizendő elektronikus formában is.

Utas

a menetdíj megfizetése ellenében kiállított nemzetközi menetjegyen vagy részvételi jegyen feltüntetett személy; online vásárlás esetén az utasként megnevezett személy. Mobiltelefonos jegyvásárlás esetén a jegy felvételekor megadott és a menetjegyen szerepeltetett személy.

#### Utípoggyász

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

#### Volánbusz Zrt. mint üzemeltető

a Volánbusz és a Volánbusz alvállalkozói egyaránt beleértendők

#### Weboldal

[www.volanbusz.hu](http://www.volanbusz.hu) és [www.eurolines.hu](http://www.eurolines.hu) oldalak

#### Wapoldal

[wap.volanbusz.hu](http://wap.volanbusz.hu) oldal

## 2. Általános szabályok

### 2.1. Utazási feltételek

Az Utazási Feltételek rendelkezései a Volánbusz Zrt. és az utas között létrejött szerződés részét képezik.

Jelen Utazási Feltételeknek a hatályos jogszabályokkal való ellentétes rendelkezése semmis, ezekben az esetekben a hatályos jogszabály rendelkezései az irányadók.

### 2.2. Hatály

Az Utazási Feltételek hatálya a nemzetközi menetrend szerinti, valamint a részvételi jegyes különjáratú személyszállításra terjed ki, amennyiben a járat üzemeltetője a Volánbusz Zrt. A Volánbusz Zrt. nemzetközi partnerei által üzemeltetett járatokon az utazási feltételek eltérőek lehetnek. Ha a Volánbusz olyan utazásra állít ki menetjegyet, amelynek során a Volánbuszon kívül más üzemeltető is részt vesz, jelen Utazási Feltételek az útnak csak arra a szakaszára alkalmazandóak, amelyet a Volánbusz üzemeltet. (Kivételt képeznek a jegyek módosítására, visszaváltására vonatkozó rendelkezések, melyek üzemeltetőtől függetlenül érvényesek.)

A Volánbusz Zrt. javasolja az utasoknak, hogy jegyváltáskor érdeklődjék meg, hogy az adott járatot mely cég üzemelteti.

### 2.3. Utazási jogosultság

A külföldre utazást és az úti okmányokkal kapcsolatos eljárásokat az 1998. évi XII. törvény szabályozza. A nemzetközi autóbuszjáratokon csak olyan utas utazhat, aki az utazásból nincs kizárva, érvényes menetjeggyel és úti okmánnyal rendelkezik, és megfelel az utazás során érintett államok jogszabályaiban és egyéb előírásaiban foglalt követelményeknek és beutazási feltételeknek. Utazásra csak a menetjegy, a részvételi jegy vagy az e-ticket adott viszonylatra érvényes „utazási szelvényei”, valamint az adott járat autóbuszvezetője által kiállított menetjegy jogosítanak, melyeket az utazás során az autóbusz személyzete bevon.

### 2.4. Úti okmányok, adatkezelés

## **Úti okmányok**

A külföldre utazás joga érvényes úti okmánnyal gyakorolható. Az utas köteles a hatóságok által előírt okmányokat beszerezni, valamint az utazás során érintett államok jogszabályaiban és egyéb előírásaiban foglaltakat teljesíteni. Ezen követelmények nem teljesítése miatt bekövetkezett károkért a Volánbusz Zrt. felelősséget nem vállal.

A nemzetközi menetjegy és részvételi jegy váltásakor (online megvásárolt és pénztárban felvett, valamint mobiltelefonos jegyvásárlás esetén a menetjegy átvételekor), vagy az utazás megkezdése előtt (budapesti check-in esetén) az utas köteles bemutatni az utazás során érintett államok jogszabályai és egyéb előírásai által megkövetelt úti okmányokat. Kizárólag az utas felelős az útiokmány érvényességéért és meglétéért, ezekért a Volánbusz Zrt. nem tartozik felelősséggel. A Volánbusz javasolja az utasoknak, hogy tájékozódjanak hivatalos forrásból az utazás során érintett államok előírásairól.

A Volánbusz, vagy a járatok üzemeltetőjének személyzete az utazás megkezdése előtt megvizsgálhatja az utazási okmány érvényességét, a szükséges vízumok meglétét és érvényességét az utas és az üzemeltető kölcsönös érdekében.

## **Adatkezelés**

Az utas a menetjegy vásárlásával egyidejűleg tudomásul veszi, hogy egyes személyi adatait (így különösen név, lakcím, telefonszám, e-mailcím, utazási okmány száma, születési idő) a menetjegy megvásárlása és egyéb szolgáltatás (pl. menetdíjkezdvezmény, valamint utazási biztosítás) igénybevétele céljából bocsátja a Volánbusz Zrt. rendelkezésre, és kifejezetten hozzájárulását adja a megjelölt cél elérése érdekében történő adatkezeléshez. A Volánbusz Zrt. az utas adatait a hatóságoknak – ez irányú megkeresés esetén – átadhatja.

A Volánbusz Zrt. az utasoktól csak a szolgáltatások teljesítéséhez szükséges adatok átadását igényelheti és azokat az adatvédelmi törvényben foglaltaknak megfelelően kezeli. Az adatokat – a fent említett eset kivételével – harmadik személyek részére nem teszi hozzáférhetővé.

Az utas elérhetőségi adatait – így különösen a telefonszámot – a Volánbusz Zrt. abból a célból kéri meg az utastól, hogy az autóbuszjárat közlekedésében fellépő rendkívüli változások esetén az utast a lehető legrövidebb időn belül értesíteni tudja. Amennyiben az utas a telefonszáma megadását megtagadja, vagy megadott telefonszámon nem érhető el, és így az értesítés meghiúsul, az autóbuszjárat közlekedésében fellépő rendkívüli változásokból eredő károkért a Volánbusz Zrt. nem vállal felelősséget.

## **2.5. Menetjegy**

### **Általános szabályok**

A nemzetközi menetjegy és részvételi jegy az ellenkező tény bizonyításáig igazolja a Volánbusz Zrt. és az utas közötti szerződés megkötését és annak tartalmát.

A menetjegyen feltüntetett adatokat az utazás céljából

- az utas személyes jogainak elismerésére,
- társaságunk kötelezettségének

teljesítése érdekében alkalmazzuk.

A szerződés a teljes menetdíj befizetésekor, a menetjegynek az utas birtokába kerülésekor jön létre.

A Magyarországon meghirdetett árak eltérhetnek a külföldi partnerek által meghirdetett áraktól. A Volánbusz Zrt. egyes autóbuszállomásain, szolgálati helyein, a Volánbusz Zrt-vel szerződésben álló belföldi utazási irodáknál forintban, a Volánbusz Zrt-vel szerződésben álló külföldi partnerirodáknál és az autóbusz gépkocsivezetőjénél forintban, euróban vagy helyi valutában váltható meg a menetjegy.

A Volánbusz Zrt. elővételben közvetlen, átszállásos és nem Magyarországról induló járatokra is értékesít menetjegyet. A Volánbusz Zrt. javasolja az utasoknak, hogy jegyváltáskor érdeklődjék meg, illetve ellenőrizték a járat jellegét. Rendkívüli esetben a Volánbusz Zrt. jogosult az utast átszállásos, ill. nem Magyarországról induló járatokkal végcéljához juttatni abban az esetben is, ha az utas közvetlen járatra vásárolt menetjegyet. Ilyenkor az átszállás lebonyolításában a buszvezető, vagy más alkalmas személyzet megfelelő segítséget nyújt.

A nemzetközi menetrend szerinti járatokra menetjegyek személyesen, valamint online és néhány járatra mobiltelefonon válthatók. A menetjegyek alapvetően elővételben, valamint szabad hely esetén néhány járatra közvetlenül a járatindulás előtt személyesen is megvásárolhatók. Menettérti jegy kizárólag elővételben váltható (kivéve Schwechat-Magyarország közötti utazásnál, ahol menettérti jegy az autóbuszon is vásárolható). Az utas köteles ellenőrizni a menetjegy átvételekor a jegyen szereplő minden adatot, és hiba esetén azt azonnal jelezni a jegyértékesítő személyzet felé. Az azonnali jelzést követően a hibás menetjegy kezelési költség felszámítása nélkül kerül módosításra.

A Volánbusz Zrt. (Eurolines Hungary) nemzetközi menetjegye az utazásra baleset és poggyászbiztosítást tartalmaz. Ennek részletei megtekinthetők itt.

### **A menetjegy felhasználása**

Az utazás kizárólag az érvényes menetjegy birtokában kezdhető meg. Menetjegy hiányában az utas utazásra akkor sem jogosult, ha neve szerepel az utaslistán.

A menetjegy névre szóló, az másra át nem ruházható. Az utas a Volánbusz Zrt. kérésére személyazonosságát, a megfelelő utiokmánnyal, igazolni köteles.

Utazásra csak a menetjegy adott viszonylatra érvényes "utazási szelvényei" jogosítanak, melyeket a beszállás során az autóbusz személyzete bevon.

### **A menetjegy érvényessége**

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

Az open menetjegy alapvetően a jegy kiállításától számított 180 napig érvényes. Az ezen szabály alóli kivételek:

- a Budapest-Vilnius vonalra kiadott jegyek, ahol az érvényesség 90 nap
- a Budapest-Sofia 591-es számú vonalra kiadott jegyek, ahol az érvényesség 90 nap

- a csak szezonálisan üzemeltetett viszonylatokra kiadott open jegyek, melyeknek az érvényessége a szezon utolsó napjáig tart.
- a Torino és Genova városokba kiadott open jegyek, melyek érvényessége 2011. október 31-ig tart

Az utazást legkésőbb az érvényességi idő utolsó napján meg kell kezdeni.

A megvásárolt menetjegy az azon rögzített két állomás között érvényes. Útmegszakítás esetén a menetjegy a további útszakaszra érvényességét veszti. Érvényét veszti továbbá az adott viszonylatra érvényes utazási szelvény akkor is, ha az utas azt az érvényességi időn belül nem használta fel (lejárt menetjegy), valamint ha utazását a jegyen szereplő felszállási helytől eltérően, valamely közbenső vagy más megállóhelyen kívánja megkezdeni.

Érvénytelen a menetjegy a következő esetekben is:

- az utazáshoz szükséges utazási szelvény hiányzik,
- a menetjegyet önkényesen módosították, abban hivatalosan (a Volánbusz Zrt. vagy partnerei által) nem igazolt javítások, törlések történtek,
- jelentősen károsodott.

Személyesen megvásárolt papír alapú, valamint online és mobiltelefonon megvásárolt és pénztárban kiváltott menetjegy, továbbá E-ticket elvesztése, ellopása, illetőleg megsemmisülése esetén a Volánbusz Zrt. a menetjegyet nem pótolja. Az utazás csak a menetjegy újbóli megvásárlása esetén lehetséges.

### **A menetjegy módosítása, visszaváltása**

A módosítási és visszaváltási feltételek részletes szabályait jelen utazási feltételek melléklete tartalmazza.

### **Ülőhelybiztosítás**

Az elővételben megváltott menetjegy egyúttal férőhelybiztosítást is jelent azon a járaton, amelyre a jegy érvényes, ezáltal a Volánbusz Zrt. arra kötelezett, hogy az érvényes menetjeggyel rendelkező utasokat - azon a járaton, melyre a jegy szól - az ülőhelyek valamelyikén elszállítsa. A nemzetközi járatokon minden utas ülőhelyen utazik.

### **Check-in (utasbeszállítás)**

Utasbeszállítási (check-in) rendszer működik a Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában a következő vonalakra:

- **771** Budapest-Trieste-Venezia-Mestre-Padova-Bologna-Firenze-Roma-Napoli
- **773** Budapest-Verona-Brescia-Bergamo-Milano
- **780** Budapest-München-Augsburg-Ulm-Stuttgart-Pforzheim-Karlsruhe-Heidelberg-Mannheim (csak Kedden, Csütörtökön, Szombaton és Vasárnap)
- **791** Budapest-Linz-Nürnberg-Frankfurt-Köln-Düsseldorf-Dortmund-Essen-Arnhem-Eindhoven-Utrecht-Amsterdam-Den Haag-Rotterdam
- **792** Budapest-Linz-Aachen-Liege-Antwerpen-Bruxelles-Gent-Lille-Dover-London

- **795** Budapest-Linz-Strasbourg-Metz-Reims-Paris (Nancy, Mulhouse, Berlfort, Besancon, Dijon, Chalon sur Saone, Lyon, Grenoble, St. Etienne, Clermont Ferrand, Orléans, Tours, Angers, Nantes, Rouen, Caen, Rennes, Bordeaux)

Indulás előtt max. 60 perccel lehet, min. 15 perccel kell utazásra jelentkezni a nemzetközi pénztárban. A check-in folyamat a járatindulást megelőzően 10 perccel zár. A check-in zárását követően érkező utasok közvetlenül az autóbusznál tudnak utazásra jelentkezni és csak a check-in eljárásban beszállított utasok helyfoglalása után szállhatnak be az autóbuszba a fennmaradó üléshelyeket elfoglalva. Egyes országokban a visszautazás dátumát a meghirdetett partnerirodák valamelyikénél akkor is meg kell erősíteni, ha a menetjegyen a visszaút dátuma pontosan meg van adva. Kérjük, érdeklődjön érkezéskor az adott országban érvényes feltételekről. A check-in az egyes országokban eltérő lehet.

### **Ülőhelybiztosítás Open menetjegyek esetén**

Az open menetjegyeket a tervezett utazás napját megelőzően – viszonylattól függően – lehetőleg 4-10, de legkésőbb 1 nappal korábban helybiztosítással (bookolással) érvényesíttetni kell. Ha az utas ezt elmulasztja, akkor az autóbuszjáratot csak szabad férőhely esetén, az ülő-, illetve férőhelybiztosítással rendelkező utasok felszállása után veheti igénybe.

Szabad férőhely hiányában az OPEN jeggyel rendelkező utasok szállítására a társaság nem kötelezhető. Amennyiben az utas a visszautazását a lejárati napjáig azért nem tudja megkezdeni, mert a Volánbusz Zrt, vagy az üzemeltető

- törölte azt a járatot, amelyre az utas helyfoglalása szólt, vagy
- a járatok telítettsége miatt nem tudott helyfoglalást biztosítani

a Volánbusz Zrt. a menetjegy érvényességének időtartamát következő olyan első vagy második járatig meghosszabbítja, amelyen van hely.

## **2.6. Csomagszállítási feltételek**

A menetrend szerinti nemzetközi járatokon, és a részvételi jegyes különjáratokon az utas, ha a járatral utazik, kézi- és útipoggyász szállítását igényelheti az utazási feltételekben leírt előírások szerint.

### **Díjtalanul szállítható**

A VOLÁNBUSZ ZRT. által közlekedtetett autóbuszokon 1 db kézipoggyász (legfeljebb 10 kg tömegű), valamint 2 db útipoggyász (tömege egyenként a 20 kg-ot, terjedelme a 80x80x25 cm-es mérethatárt nem haladja meg) szállítása díjtalan. A partnercégek által üzemeltetett járatokon a csomagszállítási feltételek jelen feltételektől eltérőek lehetnek.

### **Díjfizetés ellenében szállítható**

A poggyásztér kapacitásának függvényében további (harmadik) útipoggyász térítés ellenében szállítható. A térítés összege a járatokon 2000 Ft/db (8 Euro), Budapest-Várna és Budapest Hamburg járatokon 7000 Ft/db (25 Euro). Térítés fizetendő a 20 kg-nál nehezebb, illetve a 80x80x25 cm mérethatárt meghaladó poggyászok esetében, melynek összege 2000 Ft (8 Euro)

## Nem szállítható

Autóbuszal nem szállítható:

- Olyan tárgy, amelynek szállítását jogszabály vagy hatósági rendelkezés tiltja;
- olyan tárgy, amely terjedelménél, alakjánál, vagy kiterjedésénél fogva fuvarozásra nem alkalmas (pl. kerékpár);
- veszélyes, robbanó, gyúlékony, mérgező, undort keltő anyag, lőfegyver;
- olyan tárgy, csomag, amely a többi útipoggyászbán, vagy az autóbuszban kárt okozhat, vagy azokat beszennyezheti;
- kísérő nélküli csomag, kivétel ez alól a Volánbusz Zrt. által hivatalosan szállított gyorsáru;
- kereskedelmi mennyiségű áru;
- minden behozatali, ill. kiviteli tilalom alatt álló tárgy;
- az Európai Unió külső határain át közlekedő járatok esetében azon vámköteles áru, amely vámvizsgálata, ill. vámeljárása a vámkezelésre menetrendben meghatározott tartózkodási idő alatt nem fejezhető be.

## Kézipoggyászra vonatkozó szállítási feltételek

Kézipoggyászként nem szállítható olyan tárgy, amely az utasoknak kényelmetlenséget okozhat. Az utas kézipoggyászait - ha azokat nem a kezében vagy az ölében tartja – köteles úgy elhelyezni, hogy a többi utas kényelmét azok ne zavarják, testi épségét ne veszélyeztessék és az autóbuszban kárt ne okozzanak. A Volánbusz Zrt. megtagadhatja olyan tárgy kézipoggyászként való szállítását, amely az utasoknak kényelmetlenséget okozhat, a járművet megrongálhatja, vagy beszennyezheti. A kézipoggyász őrzése az utas feladata.

Egyes kézipoggyászokra vonatkozó különleges feltételek:

1. *Kisgyermekek szállítására alkalmas mózes kosár, kézi bébihordozó, gyermekkocsi* az autóbuszban a felsoroltakon kívül egyéb módon és helyen is elhelyezhető, ha a többi utasnak kényelmetlenséget nem okoz. A kisgyermekek biztonságos elhelyezése ebben az esetben is az utas feladata
2. *Összecsukható rokkantkocsi* az autóbuszba kézipoggyászként bevihető, ha a forgalmi viszonyok azt megengedik és a többi utasnak kényelmetlenséget nem okoz. Ellenkező esetben a poggyásztérben helyezhető el.
3. *Hangszer*: Amennyiben a szabad férőhelykapacitás ezt megengedi a normál kézipoggyász mérethatáraitól eltérő vagy annál nagyobb kiterjedésű hangszer (hegedű, gitár, cselló stb.) a teljes ár 50%-án szállítható az autóbusz utasterében. A hangszer csak megfelelő csomagolásban (az azt megóvó tokban) szállítható. A kézipoggyász szállítására vonatkozó szabályok a kézipoggyászként szállított hangszereire is vonatkoznak. Hangszer utipoggyászként nem szállítható.
4. Az ülőhelyek feletti poggyásztartóban nem helyezhető el folyadékkal töltött edény vagy azt tartalmazó csomag, illetve olyan tárgy, amely elmozdulhat vagy a poggyásztartó túlterhelését okozhatja.

Annak az utasnak, aki kézipoggyászként be nem vihető tárgyat az autóbuszba bevisz - függetlenül az egyéb törvényes következményektől – felelős a szabály megsértéséből származó károkért. A Volánbusz Zrt. a kézipoggyászt az utas jelenlétében megvizsgálhatja, ha

alapos gyanú merül fel, hogy az utas kézipoggyászként nem szállítható tárgyat visz be az autóbuszba.

### **Útipoggyászra vonatkozó szállítási feltételek**

Egy utas 2 db útipoggyász szállítását igényelheti díjtalanul. Amennyiben a forgalmi viszonyok megengedik az utas további 1 db útipoggyász szállítását igényelheti külön díj megfizetése fejében. A külön díjat az útipoggyász átadásakor kell megfizetni a gépkocsivezetőnek. Útipoggyászként olyan tárgyak adhatók fel, amelyek bőröndbe hátizsákba, kezításkába, kisebb ládába, dobozba vagy egyéb alkalmas módon vannak csomagolva, és összértékük poggyászonként a 100.000 Ft-ot nem haladja meg.

Az útipoggyász nem tartalmazhat ékszert, nemesfémeket, művészeti tárgyat, bélyeget, gyűjteményt, készpénzt, készpénzt kímélő- és helyettesítő fizetőeszközt (bank- vagy hitelkártya, szolgáltatás igénybevételére jogosító utalvány stb.) értékpapírt, menetjegyet, bérletet, okmányt, nemes szőrmét, valamint az eredeti vásárláskori (újkori) 100 000 Ft értéket meghaladó tárgyat és tartozékait.

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

A Volánbusz Zrt. (valamint a poggyász kezelésére kijelölt személy) megtagadhatja olyan tárgy útipoggyászként való szállítását, amely a járművet vagy a többi útipoggyászt megrongálhatja, vagy beszennyezheti. Az utas útipoggyászt csak arra az autóbuszjáratra és abban a viszonylatban adhat fel, amelyik járaton és amelyik megállóhelyig utazik. A rendeltetési állomásig érvényes menetjegyet az útipoggyász feladásakor fel kell mutatni. A Volánbusz Zrt. az útipoggyász átvételéről elismervényként csomagszelvényt ad az utas részére, aki köteles azt utazás végéig megőrizni. Az útipoggyászt legkésőbb 15 perccel a járat indulása előtt, az autóbuszjárat gépkocsivezetőjénél, valamint a megállóhelyeken az autóbuszjárat tartózkodási ideje alatt kell feladni. A Volánbusz Zrt. az útipoggyásznak vagy csomagolásnak külsőleg észrevehető sérülését vagy meg nem felelő voltát, valamint a csomagolás hiányát az utasnak jelzi és azt a csomagjegyen is feljegyzi. Ha az utas a csomagjegyet elfogadja, ezzel elismeri az útipoggyásznak, illetőleg a csomagolásnak a csomagjegyre feljegyzett állapotát, és az útipoggyásznak ilyen jellegű hiányosságával vagy sérülésével kapcsolatosan kártérítési igénytel nem él Volánbusz Zrt. felé.

Volánbusz Zrt. az utas útipoggyászát – annak az autóbuszjáratnak a megérkezése után, amelyikkel azt szállítani kellett – az utas csomagjegyének bemutatása és az esetlegesen még ki nem egyenlített költségek megfizetése ellenében kiszolgáltatja. A Volánbusz Zrt. az útipoggyászt a csomagszelvény felmutatójának adja át, annak átvételi jogosultságát nem vizsgálja. A Volánbusz Zrt. az ezzel kapcsolatos felelősségét kizárja. A Volánbusz Zrt. a poggyászszelvény visszaadása nélkül az útipoggyászt csak abban az esetben szolgáltatja ki, ha a kiszolgáltatást kérő személy a személyazonosságát megfelelően igazolja és átvételi elismervényt ad. Az átvételi elismervénynek tartalmaznia kell az átvevő nevét, pontos lakcímét, telefonszámát, személyi igazolványának számát, az elveszett poggyászszelvény számát, az útipoggyász tartalmának részletes felsorolását és az átvevő aláírását.

A nemzetközi autóbusszállításon maradt, át nem vett csomagokat a Volánbusz Zrt. a Budapest Népliget autóbusszállomásra visszaszállítja, ahol azt 90 napig, a Polgári Törvénykönyv felelős őrzésre vonatkozó szabályai szerint megőrzi.

A külföldi partnervállalatok által közlekedtetett járatokon az előzőtől eltérő feltételek is lehetnek.

### **Állatok szállítása**

Állat kizárólag a Budapest-Wien és Budapest-Subotica vonalakon szállítható. Kizárólag olyan kisméretű állat szállítható, amelynek hordozóeszköze nem nagyobb az autóbussz utasterébe felvihető kézipoggyász meghatározott maximális méreténél. Az állat szállítódobozáról és a szükséges okmányokról minden esetben az utasnak kell gondoskodnia, a Volánbusz Zrt. ezzel kapcsolatosan felelősséget nem vállal. Állat kizárólag az utastérben, 50%-os, egy útra szóló menetdíj ellenében szállítható. Állat részére váltott menetjegyre retúr kedvezmény nem vehető igénybe, valamint a jegy mobiltelefonon nem vásárolható meg. Volánbusz Zrt-nek jogában áll az egy járaton az utastérben fuvarozható állatok legnagyobb számát meghatározni. A vakvezető-, a siketvezető kutyára a méret- és tömegkorlátozások nem vonatkoznak.

### **2.7. Viselkedés az autóbussz fedélzetén**

Az utas az utazás teljes időtartama alatt köteles a személyzet utasításainak megfelelő magatartást tanúsítani. Az utas az utazás során az előre meghirdetett megálló, valamint pihenés céljából történő megállás esetén az autóbusszra köteles az autóbussz személyzete által meghatározott időpontban visszatérni. Ha az utas az autóbussz fedélzetén olyan módon viselkedik, hogy azzal

1. az autóbusszt, az autóbussz fedélzetén lévő személyeket és vagyontárgyakat, valamint a közlekedés biztonságát a személyzet megalapozott megítélése alapján veszélyezteti,
2. a személyzetet a feladatai ellátásában akadályozza,
3. a személyzet utasításait (beleértve a dohányzásra, alkohol vagy kábítószer fogyasztására, elektronikus eszközök használatára vonatkozó utasításokat) nem teljesíti,
4. kényelmetlenséget vagy kellemetlenséget, kár vagy sérülést okoz az autóbusszon tartózkodó személyeknek

a Volánbusz Zrt-nek jogában áll a szükségesnek ítélt intézkedéseket megtenni az ilyen magatartás megelőzésére illetve megfékezésére. Az autóbusszvezető jogosult a rendőrség segítségét igénybe venni. Az utas köteles megtéríteni az ilyen magatartásával okozott károkat, költségeket a Volánbusz Zrt. részére. A Volánbusz Zrt. fenntartja magának a jogot ezen követelések peres úton történő érvényesítésére.

### **2.8. Utazásból való kizárás**

Az utazásban fertőző beteg nem vehet részt. Nemzetközi járatokon 16 éven aluli gyermek nagykorú kísérő nélkül nem utazhat.

Az utazásból kizárható, aki

1. ittas állapotban van,

2. tudatmódosító szerek hatása alatt áll,
3. az autóbuszban dohányzik,
4. botrányosan viselkedik, az autóbusz személyzetét vagy utastársait zaklatja, vagy más hasonló okból utastársai terhére van,
5. utastársai ruházatát, csomagjait vagy az utóbuszt beszenyeezi,
6. kárt tesz az autóbuszban,
7. öltözetével, ápolatlanságával vagy magatartásával a fedélzeten tartózkodó személyekben félelmet, undort kelt vagy őket megbotrányoztatja,
8. mentális vagy fizikai állapota miatt veszélyezteti az autóbusz személyzetét, illetve utastársait,
9. az utazási feltételeket nem tartja be. (20/1981 MH. rendelet)

## **2.9. Különleges gondoskodásra szoruló utasok**

Különleges gondoskodásra szoruló utas kizárólag saját felelősségére vehet részt az utazásban, az egészségi állapotában bekövetkező esetleges károsodásokért való felelősséget a VOLÁNBUSZ Zrt. kizárja.

Csökkenett mozgásképessegű vagy különleges szükségletekkel rendelkező személyek szállítása esetén az utas a menetjegy megvásárlásakor jelezni köteles, amennyiben mozgásszervi vagy egyéb fogyatéka okán különleges gondoskodásra szorul. Amennyiben a rászorultság foka olyan mértékű, ezen utasaink csak kísérővel utazhatnak.

A kísérők menetjegy váltására kötelesek.

A 2 éven aluli csecsemők járatainkon a KRESZ szabályai szerint utazhatnak. Egy felnőttel csak egy csecsemő utazhat.

## **2.10. Határátlépés és mélységi ellenőrzések**

Az utasnak a határátlépésekhez szükséges okmányokról (útlevél, vízum), valamint a kézi- és útipoggyász vám- és egyéb kezeléséről magának kell gondoskodnia. Ha az utas útlevél- vagy vámvizsgálata a szokásosnál lényegesen hosszabb időt vesz igénybe, úgy az autóbusz többi utasának érdekében (csatlakozás, szállásfoglalás, stb.) az üzemeltető kénytelen az utast a határállomáson, vagy ellenőrző ponton hagyni, s az autóbuszt továbbindítani. Ebben az esetben az utasnak kell - saját költségére - a továbbutazásról gondoskodnia, s a menetjegy ára sem téríthető vissza. Amennyiben a határszervek az utas belépését megtagadják és emiatt az utast visszaszállítják, ennek költségeit a VOLÁNBUSZ ZRT. az utasra háríthatja és az utas menetjegyének árát a VOLÁNBUSZ ZRT. nem téríti vissza.

## **2.11. Kárfelelősség**

### **Általános szabályok**

A Volánbusz Zrt. felelőssége kiterjed a vele munkaviszonyban álló, valamint az általa megbízott, munkakörében eljáró személyfuvarozással kapcsolatos károkozására.

A Volánbusz Zrt. teljes mértékben vagy részben mentesül az igénylővel szembeni felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kártérítést követelő személy gondatlansága vagy egyéb jogtalan magatartása vagy mulasztása okozta a kárt vagy ahhoz hozzájárult. Ez a mentesítési klauzula

kiterjed az utasok sérülésével vagy halálával, valamint az utasok és poggyászaik késedelmével kapcsolatos, illetve a poggyászszállítás során bekövetkező kár esetén fennálló felelősségre vonatkozó rendelkezésekre.

A Volánbusz Zrt. felelőssége nem haladhatja meg a bizonyított károk összegét.

### **Kézipoggyász sérülése, elvesztése**

A kézipoggyász őrzése az utas feladata, annak elvesztéséért a Volánbusz Zrt. felelősséget nem vállal. *A kézipoggyászban bekövetkezett kárért Volánbusz Zrt. csak jogszabály alapján vagy vétkesség esetén felelős. A Volánbusz Zrt. a kézipoggyászban bekövetkezett kárért vétkessége esetén magasabb összegű kártérítést nem fizet, mint amennyit az útipoggyász teljes elvesztése esetén kellene fizetnie.*

### **Útipoggyász sérülése, elvesztése**

A Volánbusz Zrt. felelős azért a kárért, amely az útipoggyász átvételétől a kiszolgáltatásig terjedő idő alatt az útipoggyász teljes vagy részleges elvesztéséből, megsemmisüléséből vagy megsérüléséből keletkezett, kivéve, ha a kár

1. a Volánbusz Zrt. tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok,
2. az útipoggyász belső tulajdonsága,
3. a csomagolás kívülről észre nem vehető hiányossága következtében állott elő.

Ha a kárt a Volánbusz Zrt. szándékosan okozta, az ebből eredő minden kárért felelős. A Volánbusz Zrt-t terheli annak bizonyítása, hogy a kárt a tevékenységi körén kívül eső elháríthatatlan ok okozta, az utast terheli annak bizonyítása, hogy a kár nem az útipoggyász belső tulajdonságára vezethető vissza.

A csomagolás hiányosságát a Volánbusz Zrt., azt, hogy a kár nem ennek következtében állott elő, az utas) köteles bizonyítani.

A Volánbusz Zrt. kizárólag abban az esetben felelős az útipoggyászok sérülésével, megsemmisülésével, illetve elvesztésével járó károkért, ha az útipoggyász sérülését, megsemmisülését, elvesztését okozó esemény az autóbusz fedélzetén történt – beleértve ebbe az autóbusz csomagládáját -, vagy bármely olyan időszak alatt következett be, amikor a feladott poggyász az autóbusz személyzetének ellenőrzése alatt állt.

Útipoggyász sérülésével, megsemmisülésével, elvesztésével kapcsolatos kártérítés esetén a Volánbusz Zrt. a számlával igazolt összeget téríti meg, ennek hiányában felelőssége útipoggyászokként maximum 100.000 forintra, több útipoggyásszal kapcsolatos kártérítés esetén maximum 200.000 forintra korlátozódik. Kártérítésre a csomagjegyet bemutató személy jogosult.

A Volánbusz Zrt. semmilyen felelősséggel nem tartozik az útipoggyászban található, a fuvarozásból kizárt tárgyakban bekövetkezett károkért.

A Volánbusz Zrt. mentesül a felelősség alól, ha bizonyítja, hogy a kár a poggyász belső tulajdonsága vagy burkolatának hiányossága miatt, illetve azért keletkezett, mert a poggyászban a fuvarozásból kizárt tárgyat helyeztek el.

Ha az útipoggyász átvételekor a poggyász hiányos vagy sérült, azt az utas köteles Volánbusz Zrt-nek átvételkor bejelenteni. Volánbusz Zrt. mentesül a felelősség alól amennyiben az utas közvetlenül az átvételt követően a bejelentést elmulasztja.

### **Járattörlés**

A Volánbusz Zrt. fenntartja magának a jogot, hogy az utas fuvarozásához más társaságot vegyen igénybe vagy a meghirdetettől eltérő típusú autóbust üzemeltessen.

Ha a menetrendben közzétett járat törlésre kerül a Volánbusz Zrt. erről az utasokat a lehető legrövidebb időn belül tájékoztatja. A tájékoztatás az utas által megadott telefonszámon, valamint a helyileg szokásos módon történik, figyelemmel a menetrend módosítására vonatkozó szabályokra. Amennyiben az utas a telefonszáma megadását megtagadja, vagy megadott telefonszámon nem érhető el, és így az értesítés megghiúsul, az autóbuszjárat törléséből eredő károkért a Volánbusz Zrt. nem vállal felelősséget. Az autóbuszjárat törlése esetén az utas az alábbi lehetőségek egyikét választhatja:

1. a VOLÁNBUSZ Zrt. az utast azonos viszonylatba eljutást biztosító menetrend szerinti járatán szállítja el, amelyen van szabad hely, ezzel egyidejűleg az utas menetjegyén a törölt utazásra vonatkozó részt kezelési költség nélkül megfelelően módosítja;
2. amennyiben az utas a fenti lehetőséggel nem kíván élni, a Volánbusz Zrt. a menetdíjnak a törölt utazásra vonatkozó részét, vagy igény esetén a le nem utazott szakasz díját teljes összegben visszafizeti.

### **Késés (útmegszakítás), műszaki hiba**

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

Az üzemeltető köteles megtéríteni a menetjeggyel rendelkező utas késéből vagy a járat elmaradásából származó és igazolt kárát, ha azt az üzemeltető szándékosan vagy súlyosan gondatlanul okozta.

A kártérítés alapja a ténylegesen felmerült és igazolt kár, de a kártérítés felső határa az utas által a kifogásolt utazásra kifizetett menetdíj.

Magyar állampolgár részére a kártérítés kifizetése forintban történik.

A VOLÁNBUSZ Zrt. a szerződésnek a közlekedéssel összefüggő elháríthatatlan okból történt módosításáért semmilyen felelősséggel nem tartozik. A VOLÁNBUSZ Zrt. nem köteles tehát megtéríteni a járatral utazók kárát, ha a kárt a működési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő. Így nem terheli kártérítési felelősség VOLÁNBUSZ Zrt-t az előbbi okból származó járatotrlések, illetve késések esetén sem. A fenti okok miatt jelentkező többletköltségek az utast terhelik.

### **Panaszbenyújtás**

A panaszok benyújtásának határideje a panasz alapjául szolgáló esemény időpontját követő 1 hónap. A panaszokat írásban kell benyújtani. A határidő elmulasztásával benyújtott panaszokat a Volánbusz Zrt. nem vizsgálja ki, a felelősség alól mentesül.

Volánbusz Zrt.-nél megvásárolt menetjegy esetén a panaszokat a Volánbusz Zrt.-hez kell benyújtani. A panasz ügyintézési határideje a beérkezéstől számított 45 nap.

Volánbusz Zrt.-nél megvásárolt olyan menetjegy esetén, amely nem a Volánbusz által üzemeltetett járatra szól az ügyintézés határideje meghosszabbodhat. Külföldön vásárolt menetjegy esetén a panaszokat a jegyváltás helyén kell benyújtani.

A VOLÁNBUSZ Zrt. csak az általa üzemeltetett autóbuszjáratokon megvalósuló utazásokért vállal felelősséget. A VOLÁNBUSZ Zrt. pénztáránál vagy ügynökeinél, illetve hivatalos honlapján keresztül vásárolt, de a partnercég járatára érvényes menetjegyek tulajdonosai által bejelentett kifogásokat, utazással kapcsolatos észrevételeket a panaszos érdekeinek figyelembe vételével továbbítja az üzemeltető partnercéghez.

A közúti közlekedés sajátosságai miatt menetrendi eltérések előfordulhatnak.

A menetrend és az árak egyoldalú megváltoztatás jogát VOLÁNBUSZ Zrt. fenntartja.

Jelen utazási feltételek visszavonásig érvényesek. Az utazási feltételek egyoldalú módosításának jogát a Volánbusz Zrt. fenntartja. A módosítások a Volánbusz Zrt. weboldalán történő közzététellel válnak hatályossá.

A jelen utazási feltételekben nem szabályozott kérdésekben Az 1988. évi I. törvény, a 20/1981 (VI.19) Mt. rendelet szabályai, valamint és az 1959. évi IV. (Polgári törvénykönyv) törvényben foglaltak a mérvadóak.

2011. szeptember 22.

### **3. Nemzetközi menetjegy árának visszatérítése, időpont módosításának feltételei, felszámítandó kezelési költségek. Foglalási díjak külföldön kiállított Open jegyekre.**

<b>Feltétel</b>	<b>Kezelési költség</b> <b><i>SZJ:63.21.21.0ÁFA:</i></b> <b><i>20%</i></b>
<b><i>NINCS VISSZATÉRÍTÉS</i></b>	
Bónusz 40, Bónusz 30, Bónusz 20, Bónusz 10, Miniár (korábban NetÁr), Bécs Utitárs, Bécsi Kirándulójegy, VOR100, LastMinute, Ifjúsági Speciál, Csoportos kedvezmény	
<b>MÓDOSÍTÁS</b>	
Alapárú és életkori kedvezményes dátumra szóló vagy Open jegyek, valamint külföldi kiadású, dátumra szóló menetjegyek <b>módosítása</b> , valamint <b>Open jegyek foglalása (kivéve Szabadka, Bécs vonalak)</b>	

A járatindulást megelőző <b>2 órán belül</b>	5000 forint
<b>A járatindulást megelőző 2. nap pénztárnyitástól a járatindulást megelőző 2. óráig</b>	1500 forint
A járatindulást megelőző <b>3. napon vagy korábban</b>	1000 forint
<b>Alapárú és életkori kedvezményes dátumra szóló vagy Open jegyek menetjegyek módosítása, valamint Open jegyek foglalása szabadkai, bécsi vonalakra szóló jegyek esetében</b>	
A járatindulást megelőző <b>2 órán belül</b>	750 forint
A járatindulást megelőző <b>2. óráig</b>	500 forint
<b><u>Külföldi kiadású</u>, dátumra, a szabadkai, bécsi vonalakra szóló jegyek esetében</b>	
A módosítás időpontjában, de legkésőbb a járatindulásig	500 forint
<b>Bónusz kedvezményes menetjegyek módosítása</b>	
Csak azt a Bónusz kedvezményű jegyet lehet módosítani, amellyel még nem kezdték meg az utazást. A kezelési költség szakaszonként kerül felszámításra. <b>A jegyár kiegészítésre kerül az új időpontnak megfelelő jegyárra</b>	1500 forint
A 760-as számú Budapest-Bécs vonalon	500 forint
<b>részvételi jegyek módosítása</b>	
A járatindulást megelőző <b>2 órán belül</b>	5000 forint
<b>A járatindulást megelőző 2. nap pénztárnyitástól a járatindulást megelőző 2. óráig</b>	1500 forint
A járatindulást megelőző <b>3. napon vagy korábban</b>	1000 forint
<b>VISSZAVÁLTÁS</b>	
<b>Alapárú és életkori kedvezményes menetjegyek visszaváltása (kivéve szabadkai, bécsi vonalak esetében)</b>	
A járatindulást megelőző <b>2 órán belül</b>	NEM VISSZAVÁLTHATÓ
<b>A járatindulást megelőző 3. nap pénztárnyitástól a járatindulást megelőző 2. óráig</b>	50%
A járatindulást megelőző <b>4. napon vagy korábban</b>	25%
<b>Alapárú és életkori, a szabadkai és bécsi vonalakra szóló kedvezményes menetjegyek visszaváltása</b>	
A járatindulást megelőző <b>2 órán belül</b>	NEM VISSZAVÁLTHATÓ
<b>A járatindulást megelőző 2. nap pénztárnyitástól a járatindulást megelőző 2. óráig</b>	50%
A járatindulást megelőző <b>3. napon vagy korábban</b>	25%

<b>KÜLFÖLDI OPEN JEGYEK FOGLALÁSA</b>	
Foglalási díjak külföldön kiállított Open menetjegyek dátumozásakor <b>(kivéve szabadkai,</b>	

<b>bécsi vonalra eladott menetjegyek)</b>	
A foglalás megtételekor	500 forint
Foglalási díjak külföldön kiállított Open, szabadkai, bécsi vonalakra szóló jegyek dátumozásakor	
A foglalás megtételekor	DÍJMENTES

A visszatérítés kizárólag a jegyváltás helyén kérhető és csak a fel nem használt menetjegy utazási szelvényei alapján történhet.

A módosítás a jegyváltás helyén és a Volánbusz-szal szerződéses viszonyban álló utazási irodáknál, valamint külföldi partnereknél kérhető és csak a fel nem használt menetjegy utazási szelvényei alapján történhet.

A Volánbusz weboldalán online vásárolt jegyek esetében a visszaváltás Budapesten, a Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában intézhető személyesen.

A Volánbusz weboldalán online vásárolt jegyek esetében a módosítás Budapesten, a Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában és a Volánbusz-szal szerződéses viszonyban álló utazási irodáknál intézhető személyesen.

A Volánbusz web, vagy wapoldalán mobiltelefonon vásárolt és a nemzetközi pénztárban felvett jegyek módosítása Budapesten, a Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában és a Volánbusz-szal szerződéses viszonyban álló utazási irodáknál intézhető személyesen.

A Volánbusz web, vagy wapoldalán mobiltelefonon vásárolt és a nemzetközi pénztárban felvett jegyek visszaváltása Budapesten, a Népliget autóbuszállomás nemzetközi pénztárában intézhető személyesen.

Visszaváltás esetén, a megfelelő formanyomtatvány kitöltésével a jegy vásárlója a megadott bankszámlaszámra történő átutalással vagy postai úton utalvány kifizetéssel kapja vissza a menetjegy kezelési költséggel csökkentett összegét.

Minden visszaváltásra és módosításra kezelési költség kerül felszámításra útirányonként a fenti feltételekkel.

Amennyiben nem az utas kéri a módosítást vagy visszaváltást, meghatalmazás átadása szükséges.

Amennyiben menetjegy módosításakor, ill. Open jegy foglalásakor az utas másik életkori kategóriába esik, mint amelyben volt a vásárláskor, az esetleges díjkülönbözetet is meg kell fizetni.

Lejárt menetjegy és részvételi jegy időpontja nem módosítható. Lejárt menetjegy és részvételi jegy nem váltható vissza.

Menettérti jegy visszaútra kiállított szelvényének visszaváltása esetén az egy útra érvényes jegyár levonásra kerül (leutazottnak tekintjük). utazásból kizárt (autóbuszról saját hibájából leszállított) utas részére a menetjegy ára nem téríthető vissza. Részben leutazott részvételi jegy nem váltható vissza.

Módosíthatóak: meg nem kezdett utazás esetén útlevélszám, időpont. Amennyiben Bónusz kedvezményű jegy kerül módosításra, a Bónusz kedvezmények érvényesülését újra vizsgáljuk. Ha a feltételek nem teljesülnek, a jegyár kiegészítendő a következő rendszer által felkínált árra.

Név és/vagy viszonylat módosítása esetén a visszaváltási feltételek lépnek életbe.

A Brno-ba, vagy Prágába szóló menetjegyek módosítása másik időpontban azonos városból induló járatra visszaváltásnak minősül.

A Budapestről Brno-ba és Prágába 22.30-kor, Prágából 9.00-kor, Brno-ból 11.30-kor induló járatokra Ifjúsági Speciál kedvezményű jeggyel rendelkezők jegyüket csak azonos időpontban induló járatra módosíthatják.

Egy útra szóló jegy retúr jeggyé történő módosítása esetén a visszaváltási feltételek lépnek életbe. A feltételek alkalmazásának további korlátot szab a jegyárusító hely nyitvatartása.

Online vásárolt menetjegy visszaváltása esetén a jegy vásárlója a vásárláskor terhelt bankszámlára kapja vissza a menetjegy kezelési költséggel csökkentett összegét. A pénz visszautalása akár 30 napon túl is elhúzódhat, függően a banki ügyintézésről.

A 2011. szeptember 21-ig érvényes utazási feltételek elérhetők [itt](#).