

Első ajtós felszállás

1. Bevezetés

A Megrendelő bevételeinek hatékonyabb beszedése, a fizető utasok számának növelése, ezáltal a bliccelők számának minimalizálása érdekében a teljes hálózaton és teljes üzemidőben első ajtós felszállási rend kerül bevezetésre. A viszonylatokon utazók csak az első ajtón szállhatnak fel az autóbuszokra, ahol az autóbuszvezetők ellenőrzik az utasok utazási jogosultságát. Amennyiben az utas nem rendelkezik érvényes menetjeggyel, bérlettel vagy egyéb utazási igazolvánnyal az autóbuszvezetőnél van lehetősége menetjegy megváltására.

2. Az első ajtós felszállási rend bevezetésének előkészítése

Szolgáltató köteles autóbuszvezetőit igazoltan a szolgáltatás megkezdésének időpontjáig oktatásban részesíteni, továbbá gondoskodnia kell a megfelelő menetjegykészletről, valamint az árusításhoz szükséges nyomtatványokról. Az autóbuszokat Megrendelő kérésére utastájékoztató feliratokkal kell ellátni.

Különös figyelmet kell fordítani az autóbuszok menetjegy kezelő és érvényesítő készülékeinek mindenkor üzemképességére, valamint a vezetőfülke ajtó autóbuszvezető által történő zárhatóságára.

3. Megvalósítás

Szolgáltató autóbuszvezetőinek különös figyelmet kell fordítaniuk az utasok le- és felszállására. Az ajtónyitás sorrendjét úgy kell megválasztaniuk, hogy azzal befolyásolják az utasáramlást. Megállóhelyre érkezéskor abban az esetben, ha leszálló utas van a járművön és felszálló is várakozik a megállóban, először az első ajtót kell kinyitni, majd a többit késleltetve kell kinyitni.

Az első ajtós felszállási rend megvalósításakor is fontos alapelv, hogy annak végrehajtása során az adott viszonylaton emiatt vonali késés nem keletkezhet. A vonalak elvárt menetidejének meghatározásakor a Megrendelő az elsőajtós felszállási rendet figyelembe veszi, így ez - azon eseteket kivéve, amikor az autóbuszvezető intézkedése szükséges - nem lehet indoka vonali késésnek. Amennyiben az autóbuszvezetőnek a bliccelni próbáló utassal szemben intézkedni szükséges, és ebből kifolyólag 2 percnél többi késés keletkezik, a Forgalmirányító felé azt jelezni köteles.

Az utasok elszállítása érkezésük sorrendjében történik. Teljes üzemidő alatt a felszállítást az első ajtó igénybevételével kell elvégezni, ettől eltérni az alábbi esetekben lehet:

- rokkant, kísérelővel érkező, magatehetetlen személy utazása,
- kerekesszéssel utazó személy utazása,
- gyermekkocsival érkező személy utazása,
- terjedelmes poggyással felszálló személy utazása,
- külön utasítás alapján (pl. csúcsforgalmi zsúfoltság esetén, rendkívüli időjárás esetén, rendezvények eseti kiszolgálása esetén, megrendelő külön intézkedése esetén).

4. Csomaggal, kerekesszékkal, illetve gyermekkocsival történő utazás

Az érkezési sorrendtől eltérően felszálláskor elsőbbséget élveznek a kerekesszékkal közlekedő fogyatékkal élők és csökkent mozgásképességűek, valamint a gyermekkocsiban elhelyezett kisgyermekkel utazók azokon az autóbuszokon, amelyek rendelkeznek az ilyen utasok számára a fel- és leszállást megkönnyítő, illetve ezen eszközöket rögzítő berendezéssel. Kerekesszékkal utazó utas jelentkezésekor a kerekesszék számára kijelölt területet a többi utasnak a kerekesszékkal utazó részére át kell engedniük. A kerekesszéket és benne az utast a visszatartó rendszerrel rögzíteni kell az autóbuszvezetőnek. Kerekesszékkal utazók esetében a Szolgáltatót szerződéskötési kötelezettség az autóbusz műszaki paramétereiben rögzített feltételeknek megfelelő utazási igényig terheli. Ugyanezen eljárási rend vonatkozik arra az esetre is, amennyiben az utas által szállított csomag mérete indokolja az első ajtótól eltérő felszállást.

5. Az első ajtós felszállási rend gyakorlati alkalmazása

A Szolgáltató autóbuszvezetői egyedül látják el az utazási jogosultság ellenőrzési és fedélzeti menetjegyarusítási feladatokat. Az autóbuszvezetők kötelesek ellenőrizni az első ajtónál felszálló utasok menetjegyének, bérletének vagy egyéb utazásra jogosító igazolványának meglétét és érvényességét.

Amennyiben a felszálló utasnak nincs érvényes menetjegye, bérlete vagy egyéb utazási igazolványa, akkor udvariasan fel kell szólítani fedélzeti menetjegy megváltására.

Amennyiben az autóbuszvezető nem rendelkezik a szükséges váltópénzzel, akkor a Szolgáltatónál rendszeresített nyomtatvány értelemszerű kitöltésével és utas általi aláírása után az utastól a készpénzt átveszi és részére a jelzett menetjegy mennyiségét átadja, melynek utas általi érvényesítését figyelemmel kíséri. Az autóbuszvezető köteles az utast arról tájékoztatni, hogy a különbözetet Szolgáltató fogja részére visszatéríteni az Üzletszabályzatában foglalt módon.

Amennyiben ezzel nem él, úgy jelen melléklet 6.3. pontja szerint kell eljárni.

A fedélzeti menetjegyértékesítésre vonatkozó szabályok szerint, az autóbuszvezetők kötelesek az eladott fedélzeti menetjegyek darabszámát a Szolgáltatónál rendszeresített forgalmi okmányon feltüntetni, illetve a menetjegyekkel és az árbevétellel a Szolgáltatóbelső szabályozásának megfelelően.

Az autóbuszvezetők részére kiadott menetjegykészletet, valamint az eladott menetjegyek utáni menetdíjbevételt a munkavégzés során az utasok által nem észlelhető és hozzáférhető, jól zárható helyen (pl.: övtáska) fokozott figyelemmel kell tartani.

6. Speciális esetekre vonatkozó eljárási rendek

Az alábbiakban részletesen bemutatásra kerülnek a speciális esetekben követendő eljárási rendek, melyek az első ajtós felszállási rend megvalósítása során akadályokat jelenthetnek.

Az autóbuszvezetőktől alapvető elvárás, hogy az utazási jogosultság ellenőrzését a Szolgáltatói magatartás elvárásainak megfelelően végezzék, a konfliktusokat mindenféleképpen kerülniük kell.

6.1. Végállomási rend

A végállomásra történő érkezést és az utasok leszállítását követően, abban az esetben, ha a végállomáson történő tartózkodás közben az autóbuszvezető a vezetőfülkében marad, úgy csak a jármű első ajtaját kell nyitva tartania, és azon keresztül az utazási jogosultságot ellenőrizve — szükség esetén fedélzeti menetjegyarusítást végezve — kell engednie az utasok felszállását az autóbuszra.

Amennyiben az autóbuszvezető az autóbust elhagyja, akkor legkésőbb 3 perccel az indulási időpontját megelőzően be kell állnia az autóbusszal a felszállóhelyre, és az első ajtó kinyitásával meg kell kezdeni az utasok felszállítását, az utazási jogosultság ellenőrzését.

Ha a végállomáson külön leszálló- és felszállóhely létesült, akkor az utasok leszállását követően, az induló kocsira állásra beállva kell a fordatermben szereplő, következő járat indulási idejét megvárni, amennyiben az indulási időpontig más járat az adott kocsiallásról nem indul. A fordajegyekben meghatározott helyen és időben a beszállítást meg kell kezdeni és az autóbusz járat indulásáig az első ajtót nyitva kell tartani. Fokozott óvatossággal és nagy körültekintéssel kell végezni a fel- és leszállást speciális időjárási körülmények (síkság, csapadék) között, valamint, ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik. Az autóbuszvezetőnek az utasokat beszállítás alkalmával köszönteni, illetőleg a leszállók köszönését viszonzni kell. A járat végállomásán az utasoknak az autóbust el kell hagyniuk, kivéve a körjáratszerűen közlekedő és a Megrendelő által meghatározott egyéb vonalak esetében.

6.2 Megállás, illetve az utasok be- és kiszállítása közbenső megállóhelyeken

A menetrendben feltüntetett közbenső megállóhelyeken az utasok be- és kiszállítást az alábbiak szerint kell végezni.

A menetrend szerint közlekedő autóbusz utas fel- és leszállása céljából, a menetrendben előírt megállóhelyeken állhat meg úgy, hogy az utasok le- és felszállása lehetőség szerint szilárd burkolatra történjen.

A menetrendszerinti járatnak valamennyi, a menetrendben meghatározott megállóhelyénél meg kell állnia, ha a megállóban utas tartózkodik, vagy az autóbuzson leszállási szándékot jeleztek. Amennyiben az utasok nem jelezték leszállási szándékukat, illetve megállóhelyen utas nem tartózkodik, akkor a megállóhely mellett az elhaladás megállás nélkül engedélyezett. Az előírt megállóhelyeken még akkor is meg kell állni, ha az autóbusz megtelt és a várakozó utasokat az autóbusz elszállítani nem tudja. Ebben az esetben az autóbuszvezető köteles a várakozó utasokkal közölni a legközelebbi autóbuszjárat indulási idejét.

A megállóhelyhez történő közeledéskor az autóbuszvezetőnek különös figyelmet kell fordítani a leszállási jelzések figyelésére.

Fel- és/vagy leszállási szándék esetén, a megállóhelyen a távműködtetésű ajtókat csak az autóbusz álló helyzetében szabad kinyitni, illetve az ajtónyitást engedélyezni.

Megállóhelyre érkezéskor az első ajtó kinyitásával kell a beszállítást megkezdeni. Ezt követően - miután a felszállók már az első ajtóhoz érkeztek - kell a leszálláshoz a többi ajtót kinyitni.

A megállóhelyhez közeledő, és utazási szándékát jelző utast be kell várni. Az utasok le- és felszállását a rendelkezésre álló valamennyi technikai berendezés segítségével figyelemmel kell kísérni.

Felszálláskor valamennyi utast udvariasan fel kell szólítani utazási igazolványának felmutatására, illetve az előre váltott menetjeggyel rendelkezőket a menetjegyeik érvényesítésére. Aki érvényes utazási igazolvánnyal, menetjeggyel nem rendelkezik, illetve jogszabály alapján díjtalan utazásra nem jogosult, a járaton csak az autóbuszvezetők által árusított fedélzeti menetjegy megvásárlása és érvényesítése után utazhat.

Fokozott óvatossággal és nagy körültekintéssel kell végezni a fel- és leszállást speciális időjárási körülmények (síkság, csapadék) között, valamint, ha az nem kiépített fel- vagy leszállóhelyen történik.

Ha az ajtók zárása nem végezhető el, akkor az autóbuszvezetőnek azok újranyitásáról az utasokat élő szóban vagy fedélzeti berendezés segítségével tájékoztatnia kell.

Az autóbuszvezető akkor indulhat el az autóbusszal, ha

- meggyőződött a le- és felszállás befejezéséről,
- indulásjelző berendezéssel az indulásjelzést megadta (a jelzés csak az utasok le- és felszállásának befejezését követően adható),
- a távműködtetésű utastéri ajtók becsukódásáról visszajelzést kapott és meggyőződött az ajtók zárt állapotáról, valamint meggyőződött arról, hogy az autóbusz indításának egyéb akadályja nincs,
- a megállóhelyről történő elindulás veszélytelenségéről az autóbuszvezető a KRESZ erre vonatkozó szabályait figyelembe véve köteles meggyőződni.

Veszély esetén, hatósági jelzésre, az utas rosszullete vagy halála esetén a menetrendben előírt megállóhelyeken kívül is köteles az autóbuszvezető az autóbust megállítani, a rendkívüli megállás okáról, a várható továbbindulásról és tovább közlekedési lehetőségekről az utasokat tájékoztatni.

Ha rendkívüli esemény történt, vagy a megállóhelyen nem végezhető el szabályszerűen az utas csere, akkor az autóbuszvezető engedélyt adhat az utasok le- és felszállására a megállóhelyen kívül is. Ha két megállóhely között történt megállás után a távműködtetésű ajtók kinyitása szükségessé vált, az autóbusz indítása előtt az utasokat az indulásról tájékoztatni kell. A továbbiakban ugyanúgy kell eljárni, mintha megállóból történne az elindulás.

Az autóbuszvezető fordítson különös figyelmet a mozgásukban akadályozott, gyermekkocsival, kisgyermekkel utazó, vagy bármilyen szempontból nehezebben közlekedő utasokra. Az autóbuszvezetőnek szükség esetén minden segítséget meg kell adnia a fel- és leszálláshoz, ha kell a rámpa lehajtásával (ezekkel ellátott járműveken).

6.3 Eljárás a fedélzeti menetjegyet nem váltó utazni kívánó személy(ek) esetén

Az autóbuszvezetőnek az érvényesmenetjeggyel, bérlettel vagy egyéb utazásra jogosító igazolvánnyal nem rendelkező utas részére fel kell ajánlani a fedélzeti menetjegyvásárlás lehetőségét. Amennyiben az utas nem él ezzel a lehetőséggel, úgy udvariasan fel kell szólítani a jármű elhagyására. Abban az esetben, ha az utazási jogosultság igazolása az utazni szándékozó részéről a felszólítás ellenére sem történik meg, továbbá az autóbust sem hajlandó elhagyni, úgy - a felszólításon túli egyéb jogkör hiányában - tovább kell közlekedni, majd az esetet haladéktalanul jelenteni kell Megrendelő Forgalmirányítójának, illetve a Szolgáltatónál rendszeresített forgalmi okmány megjegyzés rovatában a szükséges bejegyzést meg kell tenni. Amennyiben az autóbuszvezető az utazási jogosultság ellenőrzése során olyan konfliktushelyzetbe kerül, amely veszélyezteti a tovább haladást, az utazás vagy saját maga biztonságát, azonnal félre kell állnia, az esetet jelentenie kell a Forgalmirányítónak, aki a bejelentés alapján teszi meg a szükséges és indokolt intézkedést.

6.4 Szabálytalan teljesítés szankcionálása

A Megrendelő ellenőrzésre jogosult munkavállalói ellenőrzik a szabályos fedélzeti menetjegy kiadás körülményeit. Amennyiben ellenőrzésük alatt szabálytalanságot tapasztalnak, akkor a jelen Szerződés VII.9.5, 9.6. 9.7. pontjaiban meghatározott kötbérezést vonja maga után.