

TÓTH TRAVEL

VÉSZHELYZETI ÉS KÁRESEMÉNYI TÁJÉKOZTATÓ

Hatályos: 2026. augusztus 25-től

Szolgáltató / közvetítő: Tóth Travel

Dokumentum típusa: Utastájékoztató és belső eljárási tájékoztató

1. A dokumentum célja

Jelen tájékoztató célja, hogy meghatározza a Tóth Travel által szervezett és közvetített autóbuszos utazások során bekövetkező vészhelyzetek, balesetek, káresemények, műszaki meghibásodások és egyéb rendkívüli események esetén követendő alapvető eljárásrendet.

A Tóth Travel kiemelt célja az utasok biztonságának megőrzése, a kialakult helyzet gyors és szabályszerű kezelése, valamint az utasok megfelelő tájékoztatása.

2. Általános biztonsági szabályok

Az utas köteles:

- az autóbuszvezető és a személyzet biztonsági utasításait betartani;
- biztonsági övvel felszerelt ülésen az övet használni;
- vészhelyzet esetén megőrizni a nyugalmát;
- az autóbuszvezető utasításait követni;
- a vészkijáratokat, folyosókat és ajtókat szabadon hagyni;
- veszélyhelyzet esetén a személyes tárgyak összegyűjtésével nem veszélyeztetni saját vagy mások biztonságát;
- baleset vagy egyéb káresemény esetén az esemény helyszínén maradni mindaddig, amíg azt a járművezető vagy az illetékes hatóság engedélyezi.

3. Vészhelyzet esetén követendő általános eljárás

Vészhelyzet esetén elsődleges szempont az emberi élet és testi épség védelme.

Az esemény jellegétől függően:

1. az autóbuszvezető a lehető legbiztonságosabb helyen megállítja a járművet;
2. szükség esetén aktiválja a vészvillogót és biztosítja a jármű környezetét;
3. az utasok az autóbuszvezető utasításait követik;
4. szükség esetén a járművet a kijelölt kijáraton keresztül elhagyják;
5. sérülés vagy közvetlen veszély esetén haladéktalanul értesíteni kell a segélyszolgálatokat;
6. a Tóth Travel kapcsolattartója az eseményről értesítést kap;
7. a további utazásról, helyettesítő járműről vagy egyéb intézkedésről a körülmények figyelembevételével születik döntés.

4. Baleset vagy személyi sérülés

Közlekedési baleset esetén az autóbuszvezető elsődleges feladata az utasok biztonságának biztosítása és a szükséges segítség igénybevétele.

Személyi sérülés esetén:

- szükség szerint azonnal értesíteni kell a **112-es segélyhívó számot**;
- a sérülteket csak indokolt esetben és biztonságos módon szabad mozgatni;
- az utasoknak tartózkodniuk kell a helyszín szükségtelen elhagyásától;
- a hatóságok és mentőszolgálat megérkezéséig az utasok kötelesek együttműködni;
- lehetőség szerint rögzíteni kell az esemény alapvető körülményeit és az érintettek adatait;
- az eseményről a Tóth Travel kapcsolattartóját a lehető leghamarabb tájékoztatni kell.

Fontos: súlyos vagy életveszélyes helyzetben az elsődleges teendő mindig a **112** hívása, nem a Tóth Travel értesítése.

5. Műszaki meghibásodás

A jármű műszaki meghibásodása esetén az autóbuszvezető köteles a járművet lehetőség szerint biztonságos helyen megállítani és a szükséges biztonsági intézkedéseket megtenni.

A Tóth Travel és a tényleges személyszállítási szolgáltatást biztosító partnercég együttműködésével gondoskodik a helyzet rendezéséről.

Szükség esetén:

- műszaki segítségnyújtás;
- javítás;
- cserebusz biztosítása;
- az utazás módosítása vagy folytatása;
- az utasok ideiglenes elhelyezése;
- vagy egyéb szükséges intézkedés

válhat szükségessé.

A kialakult helyzetről az utasokat a lehetőségekhez mérten folyamatosan tájékoztatni kell.

6. Cserebusz és kényszerű várakozás

Amennyiben a tervezett jármű az utazás folytatására nem alkalmas, a szolgáltató partner – a lehetőségekhez mérten – cserejármű biztosítására törekszik.

A cserebusz biztosításának időtartama függhet:

- a meghibásodás jellegétől;
- a helyszíntől;
- a forgalmi és közlekedési körülményektől;
- a rendelkezésre álló járművektől;
- valamint az illetékes hatóságok intézkedéseitől.

Az ebből eredő várakozás miatt az eredeti program időpontjai módosulhatnak.

7. Tűz vagy füst észlelése

Tűz, füst vagy annak gyanúja esetén az utas köteles haladéktalanul jelezni azt az autóbuszvezetőnek.

Az autóbuszvezető utasítására:

- a járművet el kell hagyni;
- a legközelebbi biztonságos kijáratot kell használni;
- az utasoknak a járműtől biztonságos távolságra kell távozniuk;
- tilos a csomagok vagy személyes tárgyak összegyűjtése, ha az veszélyezteti a gyors menekülést.

Tűz esetén a **112** segélyhívó számot kell hívni.

8. Közlekedési akadály, útlezárás vagy szélsőséges időjárás

Forgalmi akadály, útlezárás, baleset, árvíz, havazás, vihar vagy egyéb előre nem látható körülmény esetén az útvonal módosítására, késésre vagy az utazás ideiglenes megszakítására kerülhet sor.

A Tóth Travel és a szolgáltató partner a biztonságos közlekedést minden esetben előnyben részesíti a program pontos időzítésével szemben.

Amennyiben a körülmények miatt a program módosítása szükséges, az utasokat a lehető leghamarabb tájékoztatjuk.

9. Poggyász sérülése vagy elvesztése

Az utas köteles poggyászát megfelelően becsomagolni és az utazás során az arra kijelölt helyen elhelyezni.

Poggyász elvesztése, sérülése vagy más utas poggyászával történő összecserélése esetén az utas köteles az eseményt haladéktalanul jelezni:

- az autóbuszvezetőnek vagy a személyzetnek;
- valamint szükség esetén a Tóth Travel kapcsolattartójának.

A káresemény körülményeit a lehetőségekhez mérten dokumentálni kell.

A Tóth Travel az eset körülményeitől és a vonatkozó jogszabályoktól függően jár el.

10. Személyes tárgyak elvesztése

A járművön vagy az utazás során hátrahagyott személyes tárgyról az utas köteles mielőbb értesíteni a Tóth Travelt vagy az autóbusz személyzetét.

A megtalált tárgyakat a szolgáltató a lehetőségekhez mérten megőrzi, és egyeztetés alapján gondoskodik azok visszajuttatásáról.

A Tóth Travel nem vállal felelősséget az utas által őrizetlenül hagyott személyes tárgyakért, amennyiben a felelősség kizárását jogszabály lehetővé teszi.

11. Külföldön bekövetkező vészhelyzet

Külföldi utazás esetén vészhelyzetben az adott ország segélyhívó rendszerét kell használni.

Az Európai Unió területén általános segélyhívó szám:

112

Szükség esetén az utasoknak együtt kell működniük a helyi hatóságokkal.

A Tóth Travel a körülményekhez mérten segítséget nyújt az utasok tájékoztatásában és a kialakult helyzet kezelésében.

12. Utasok tájékoztatása káresemény esetén

Káresemény vagy rendkívüli esemény esetén a Tóth Travel törekszik arra, hogy az utasokat:

- a kialakult helyzetről;
- a várható késésről;
- az esetleges útvonal- vagy programváltozásról;
- a további utazás lehetőségeiről;
- valamint az esetleges további teendőkről

a lehető leghamarabb és a rendelkezésre álló információk alapján pontosan tájékoztassa.

Az információkat szükség szerint telefonon, SMS-ben, e-mailben vagy egyéb, az adott utazás során használt kommunikációs csatornán keresztül lehet továbbítani.

13. Káresemény bejelentése

Az utas a saját személyét, poggyászát vagy egyéb vagyontárgyát érintő káreseményt köteles a lehető leghamarabb jelezni.

A bejelentés lehetőség szerint tartalmazza:

- az utas nevét;
- elérhetőségét;
- az utazás megnevezését és időpontját;
- a káresemény helyét és időpontját;
- a káresemény rövid leírását;
- az érintett vagyontárgy megnevezését;
- a keletkezett kár leírását;
- valamint – amennyiben rendelkezésre áll – fényképet vagy egyéb bizonyítékot.

A káreseményről szükség esetén külön jegyzőkönyv készíthető.

14. Hatóságok és segélyszolgálatok

Élet- vagy testi épséget veszélyeztető helyzetben azonnal a megfelelő segélyszolgálatot kell értesíteni.

Általános segélyhívó: 112

A rendőrség, mentőszolgálat, tűzoltóság vagy egyéb illetékes hatóság értesítése elsőbbséget élvez minden egyéb kommunikációval szemben.

15. Felelősségi rendelkezés

A Tóth Travel a vészhelyzetek és káresemények kezelésében a tőle elvárható gondossággal jár el.

A tényleges autóbuszos személyszállítási szolgáltatást a Tóth Travel által igénybe vett szerződéses személyszállító partner biztosítja, ezért a jármű üzemeltetésével, műszaki állapotával és a személyszállítás közvetlen lebonyolításával kapcsolatos feladatok a vonatkozó szerződéses és jogszabályi rendelkezések szerint oszlanak meg a felek között.

Jelen tájékoztató nem korlátozza és nem zárja ki az utas jogszabály alapján fennálló jogait.

16. Utasok számára kiemelt információ

Vészhelyzet esetén:

- 1. Őrizd meg a nyugalmad.**
- 2. Kövesd a járművezető és a hatóságok utasításait.**
- 3. Közvetlen veszély esetén hívd a 112-t.**
- 4. Ne veszélyeztesd saját vagy mások testi épségét.**
- 5. Ne hagyd el a helyszínt engedély nélkül, kivéve, ha a helyszínen maradás veszélyes.**
- 6. A káreseményt mielőbb jelezd a Tóth Travel felé.**

17. Kapcsolattartási adatok

Tóth Travel

Kapcsolattartó: Tóth Patrik
Telefon: 06 30 854 2545
E-mail: info@tothtravel.com
Weboldal: www.tothtravel.com

Sürgős, élet- vagy testi épséget veszélyeztető esetben: 112

Jelen dokumentum az utasok tájékoztatását szolgálja, és a Tóth Travel egyéb szabályzataival, Általános Szerződési Feltételeivel, valamint a személyszállítást ténylegesen végző partnerrel kötött szerződéssel együtt alkalmazandó.