Elektronikus menetjegyek, bérletek visszatérítése

A MÁV Személyszállítási Zrt. online értékesítési rendszerében (a webes jegyvásárló felületen és a MÁV applikációban) vásárolt elektronikus menetjegyek, bérletek visszatérítése

Ha valamilyen okból nem tud elutazni, online vásárolt jegyeit, bérletét az alábbiak szerint válthatja vissza.
Hol lehet visszaváltani az online jegyeket, bérleteket?
Ha jegyét, bérletét bejelentkezett felhasználóként vásárolta, a visszatérítést a webes felületen a *„Korábbi vásárlásaim”* menüpontból az adott vásárlásban a menetjegyeket kiválasztva, a MÁV applikációban pedig az alkalmazásba történő bejelentkezés után az adott menetjegy melletti helyi menüből indíthatja el. Ha a jegy a MÁV applikációba nem tölthető le, a visszatérítés csak a webes vásárlási felületen lehetséges.

Ha jegyét vendégként vásárolta, visszaváltási igényét az info [KUKAC] mavcsoport.hu címre írt e-maillel vagy a **MÁVDIREKT** [1]-et felhívva jelezheti, legkésőbb a menetjegy érvényességének kezdetéig (telefonhívás vagy az e-mail küldésének időpontja szerint). Kérjük, hogy az ügyintézéshez adja meg a vásárolt jegy(ek) sorszámát és ha lehet, a vásárlási azonosítót.

A visszaváltásra kijelölt jegy utazásra érvénytelen.

Meddig lehet visszaváltani az online jegyeket, bérleteket?
Belföldi vasúti-, Volánbusz- és HÉV menetjegyének, helyjegyének, valamint belföldi bérletének visszatérítését legkésőbb az azon feltüntetett érvényesség megkezdéséig kezdeményezheti.

Nemzetközi menetjegyének visszatérítése a megvásárolt jegy egyedi feltételei szerint lehetséges.

A visszaváltásra kijelölt jegy utazásra érvénytelen.

Hogyan történik az online jegyek, bérletek visszaváltása?
A visszatérítési igényt előjegyzésbe vesszük, és a visszatérítendő menetjegy érvényességének lejárta után 7 nappal indítjuk a jóváírást. A visszaváltásra kijelölt jegy utazásra érvénytelen. Ha a visszaváltásra kijelölt menetjegyet az érvényesség lejárta előtt bármikor ellenőrzik, a menetjegy árát az ellenőrzés eredményétől függetlenül mindaddig visszatartjuk, amíg a menetjegy fel nem használását az utas más módon (pl.: az adott vonaton kiállított pótdíjjal, az adott járaton érvényes és kezelt másik jeggyel) nem igazolja.

A MÁV Személyszállítási Zrt. online jegyértékesítési rendszerében vásárolt menetjegyek kezelési költséggel csökkentett ellenértékét kizárólag a vásárlásnál használt kártyához tartozó bankszámlára juttatjuk vissza. A visszaváltott menetjegyek ellenértéke készpénzben nem adható vissza. Az online vásárolt menetjegyek visszatérítése csak a fenti módokon lehetséges.

Kezelési költség
Az online vásárolt belföldi menetjegyek visszatérítésénél a kezelési költség a MÁV Személyszállítási Zrt. mindhárom üzletágánál (vasút, autóbusz, HÉV) az Üzletszabályzatban előírt általános szabálytól eltérő mértékű:

- belföldi jegyek eseténem a visszatérítendő menetdíj 10%-a;
- a többi menetjegy esetében a kezelési költség a MÁV Személyszállítási Zrt. Üzletszabályzatában és az adott menetjegy egyedi feltételeiben foglaltak szerinti;

Helyi termékek (városi helyi bérletek) esetén az adott önkormányzat vagy helyi szolgáltató szabályzata határozza meg a kezelési költséget.

A kezelési költség felszámítása menetjegyenként történik.

Egyebek

Egyes belföldi menetjegyeknél a fentiektől eltérő visszatérítési szabályok lehetnek. Erről, valamint a nemzetközi menetjegyekre vonatkozó külön szabályokról a vásárlás során az adott menetjegyre vonatkozó egyedi feltételekben tud tájékozódni.

Vendégként vásárolt jegyek esetében csak a teljes vásárlás visszaváltására van lehetősége.

Szolgáltatói hiba miatti visszatérítés
Szolgáltatói hiba miatti, az adott szolgáltató üzletszabályzata szerinti visszatérítés csak központi elbírálás után (tehát nem azonnal) lehetséges, függetlenül attól, hogy milyen módon nyújtja be visszatérítési igényét. A szolgáltatói hiba miatti visszatérítés kezelési költség mentes.

Vasúti jegy esetében a vasúti hibáról (pl. vonat kimaradása) és ennek következményeként az utazásról való lemondásról a lemondás helyén állíttasson ki igazolást az érintett vonaton szolgálatot teljesítő jegyvizsgálóval vagy a vasúti hibáról tudó más ügyeletes munkavállalóval.

Online vásárolt Volánbusz jegy esetében a szolgáltatói hibáról (pl.: a járat elmaradása, férőhely hiánya, forgalmi akadály, stb.) és ennek következményeként az utazásról való lemondásról az érintett autóbuszjárat, illetőleg az állomás személyzetével állíttasson ki igazolást az utazásra fel nem használt menetjegy hátoldalán vagy külön igazoláson.

Szolgáltatói hiba miatti visszatérítési igényét benyújthatja elektronikus módon Ügyfélszolgálatunknál [2], melynek elérhetőségei a linkre kattintva tekinthetőek meg.

Kérjük, hogy a szolgáltatói hibáról kapott igazolás mellett PDF formátumú jegyét (ha van) is csatolja visszatérítési igényéhez, vagy ha jegyét bejelentkezett felhasználóként vásárolta, adja meg a vásárlás és a jegyek beazonosításához szükséges adatokat (felhasználónév/e-mail cím, vásárlás ideje). Ha visszatérítési igényét pénztárban nyújtja be, töltse ki a visszatérítési igénybejelentő lapot, azon feltüntetve a vásárolt és utazáshoz felhasznált menetjegy egyértelmű beazonosításához szükséges adatokat (jegysorszám, vagy bejelentkezett felhasználóként történő vásárlás esetén felhasználónév és vásárlás ideje).

Részletes szabályok
A részletes visszatérítési szabályokat a MÁV-START Üzletszabályzata [3] tartalmazza. Más szolgáltatók területén érvényes menetjegyek visszatérítési szabályait a menetjegyen feltüntetett szolgáltatók Üzletszabályzata tartalmazza.

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/elektronikus-jegyek-visszateritese

Hivatkozások
[1] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mavdirekt [2] http://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-start-ugyfelszolgalat [3] http://www.mavcsoport.hu/mav-start/dokumentumok/uj-szemelyszallitasi-uzletszabalyzat-es-az-uzletpolitikai-kedvezmenyek