Utazás közben: kényelem, komfort, utazási élmény, problémák, késés

Elutazhatok-e egy korábban induló vonattal, mint ahogy a jegyem érvényessége kezdődik?
Belföldi forgalomban – járathoz kötött utazási okmányok (pl.: helyjegy) kivételével - a menetjegyen feltüntetett érvénytartam kezdete előtt 10 perccel megkezdhető (a 10 percet a késett vonat tényleges indulási ideje alapján szükséges megállapítani) az utazás a menetjegyen szerepelő indulási állomásról és a menetjegyen szereplő viszonylaton közlekedő bármely késett vonaton. Amennyiben ezen feltételekkel igénybe kívánt venni vonat feláras, utasainknak gondoskodniuk szükséges a megfelelő helyjegy megváltásáról. A vonaton történő helyjegy váltása kizárólag pótdíj felszámítása mellett lehetséges.

Elutazhatok-e egy korábban induló autóbusszal, mint ahogy a jegyem érvényessége kezdődik?
Nem; a menetjegy csak az azon feltüntetett időpontra és viszonylatra érvényes.

Járatkimaradás, késés esetén hol tájékozódhatok?
Az aktuális menetrendi információkról a ***Vonatinfó oldalon*** illetve a MÁVINFORM Facebook [1]-oldaláról tájékozódhat. Amennyiben itt nem talál elég információt, kérjük, hívja a MÁVDIREKT [2]-et.

Késés esetén megvár a másik vonat?
Csatlakozás várakoztatásáról minden egyes közlekedési szituációban egyedileg döntenek illetékes munkatársaink. Kérjük átszállási szándékát minden esetben jelezze jegyvizsgáló munkatársunk felé.

Átszállójeggyel rendelkezem. Késés esetén megvár a csatlakozó járat?
Alapesetben nem. Javasoljuk, hogy átszállási szándékát jelezze a vonaton a jegyvizsgálónak, autóbuszon az autóbusz-vezetőnek. Kérjük, utazása tervezésekor az átszállás biztonságos megvalósítása érdekében – a várakozási idő figyelembe vételével – gondosan válassza ki a járatokat.

Ülnek a helyemen, mit tehetek?
Elsősorban azt javasoljuk, hogy utastársával igyekezzen rendezni a helyzetet. Amennyiben ez nem vezetett kielégítő megoldásra, úgy jelezze ezt a vonaton a jegyvizsgálónak, autóbuszon az autóbusz-vezetőnek.

A vonaton nincs olyan hely vagy kocsi, ahová a jegyem szól, mit tegyek?
Kérjük, keresse fel az adott járaton szolgálatot teljesítő jegyvizsgáló munkatársunkat, aki tájékoztatja a lehetőségekről.

Az autóbuszon nincs olyan hely, ahová a jegyem szól, mit tegyek?
Kérje az autóbuszvezető segítségét.

Túl meleg / túl hideg van a kocsiban, mit tehetek?
A hőmérséklettel kapcsolatos kellemetlenségeket csak a helyszínen lehetséges megoldani, így javasoljuk, hogy kérjék helyszínen szolgáltatot teljesítő munkatársaink segítségét (autóbuszvezető, jegyvizsgáló, HÉV járművezető, HÉV rendész). Kérjük, vegyék figyelembe, hogy az utastér hőmérséklete bizonyos esetekben nehezebben, vagy csak bizonyos határok között szabályozható, illetve az egyedi igények nem teljesíthetők maradéktalanul. Amennyiben a probléma a helyszínen nem orvosolható, jogosult panaszt tenni és vizsgálatot kérni az ügyfélszolgálati bejelentővel [3] (a kocsi beazonosításához szükséges adatok megadásával, például mikor, milyen viszonylaton utazik, pályaszám vagy rendszám), illetve kérhet igazolást a vonaton a jegyvizsgálótól.

Csökkent mozgásképességűként, idősként vagy várandósként miért nem szállhatok fel elsőként a VOLÁN- járatra?
Autóbusz-vezetőink, ahogyan eddig, ezután is kiemelten figyelnek a fogyatékkal élő, csökkent mozgásképességű, illetve különleges figyelmet igénylő utasok felszállásának segítésére, az átlagosnál forgalmasabb járatok esetében azonban számukra is ajánljuk a helyjegyváltást.

A VOLÁN-járatokon két ülőhely biztosított vak, illetve gyengénlátó utasaink számára, ezekre a helyekre nem értékesítünk helyjegyet. Ugyanakkor előfordulhat, hogy egy járaton kettőnél több látássérült szeretne utazni, ezért ha látássérült utasunk mindenképpen biztosítani szeretné ülőhelyét, javasoljuk, hogy vásároljon helyjegyet a kiválasztott járatra.

Utazás közben magasabb kocsiosztályra szeretnék átülni, mint ahová a jegyem szól, mik a lehetőségek?
1. osztályú kocsik kizárólag helyjegyköteles vonatokban közlekednek. Ha tehát másik osztályra szeretne átülni, meg kell váltania a helyjegyet az adott (1. vagy Prémium) osztályra. Ezt utazás közben a MÁV mobilalkalmazással [4] vagy az új Elvirával [5] teheti meg (a soron következő állomástól). Ha megváltott helyjegy nélkül ül át, úgy csak pótdíj megfizetésével válthatja meg a helyjegyet – ekkor előfordulhat azonban, hogy konkrét ülőhely megjelölése nélküli jegyet kap, és a helyet át kell adnia az adott helyre helyjeggyel jelentkező utasnak.

A fentiek az Okosjegyre [6] nem érvényesek.

[<< Vissza a kategóriákhoz [7]](#) [Tovább az ügyfélszolgálathoz >> [3]](#)

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/gyik/utazas-kozben-kenyelem-komfort-utazasi-elmeny-problemak-keses

Hivatkozások
[1] https://www.facebook.com/Mavinform1/?locale=hu_HU [2] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mavdirekt [3] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat [4] https://www.mavcsoport.hu/mavapp [5] https://jegy.mav.hu [6] https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/belfoldi-utazas/okosjegy [7] https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/gyik/gyakran-ismetelt-kerdesek