Június elsejével elindul a késési biztosítás!

2025. május 31. szombat, 07.56 / Utolsó módosítás: 2025. június 21. szombat, 06.39
A 20 percet meghaladó késések után a jegyár 50%-a visszajár!

Budapest, 2025. május 31. – A megye- és országbérletekre épülő új tarifareformmal olcsóbbá tettük a közlekedést, most az a célunk, hogy jobbá is tegyük – erről szól az a 10 miniszteri vállalás ia, amelynek közös célja, hogy a közösségi közlekedés egyre többek számára váljon reális és vonzó alternatívává.

A 10 vállalás egyik legfontosabb pontja június 1-jén, vasárnap „élesedik”: ez a késési biztosítás, amely a 20 percet elérő vagy azt meghaladó késések után jár utasainknak.

A késési biztosítás független a közlekedési módtól és attól is, hogy a lassúbb célba jutást mi okozta. Minden jegyet vagy bérletet vásárló utasunk megkapja a kompenzációt, mindegy, hogy vonatot vagy helyközi buszt vett-e igénybe, agglomerációs („kék”) VOLÁN-buszokkal vagy épp HÉV-vel utazott-e.

A késést kiváltó ok sem számít: a MÁV-csoport a késésekért objektív felelősséget vállal, így a jegyvásárlókat megillető pénzvisszatérítés, illetve a bérleteseket megillető százalékos kedvezmény akkor is jár, ha a 20 perc feletti késés nem a MÁV hibájából következett be –például baleset vagy az országhatáron túl „összeszedett” késés okozta.

A késési biztosítás érvényesítésének legkönnyebb és leggyorsabb módja az új MÁV+ applikáció, de az új szolgáltatás természetesen azoknak is jár, akik például pénztárban és készpénz ellenében vásárolták meg papíralapú jegyüket vagy bérletüket.

A MÁV-csoport a 10.vallalas.hu **[1] oldalon részletes tájékoztatást, gyakorlati segítséget is nyújt a késési biztosítás kínálta lehetőségekről.**

Idén június 1-jén érvénybe lép a késési biztosítás, amelynek köszönhetően az adott járat **20 percet elérő késése** esetén **a menetjegy árának fele** visszajár az utasoknak. A **bérletesek** pedig **10 százalékos kedvezménnyel** vásárolhatják meg a következő azonos bérletüket, amennyiben a bérlet **30 napos érvénytartama alatt legalább öt alkalommal minimum 20 perces késést** tapasztalnak.

Az utasainknak javasoljuk, hogy **online vagy a MÁV és MÁV+ alkalmazással vásárolják meg** jegyeiket, hiszen ilyen esetben a késésregisztráció és **a visszatérítési folyamat automatikus**, azaz jegyár felének visszautalása a járatkésés esetén magától megindul, ha több, mint 20 perc késéssel juttatjuk el utasunkat a jegyen szereplő célállomásra.

A **kompenzáció leggyorsabb és legkényelmesebb módja**, ha néhány kattintással a **MÁV+ applikációba**n élesítik a **késési biztosítást**. 20 percet meghaladó késés esetén automatikusan visszautaljuk az adott járattal utazó utasaink bankszámláira a jegyár felét a banki átfutástól függően néhány perc alatt, de maximum 24 órán belül.

Ide vonatkozó **fontos újdonság**, hogy mostantól már **viszonylati jegyek, sőt kombinált jegyek** is megvásárolhatók **helyközi buszokra és vonatokra a MÁV+** [2] segítségével.

A papír alapon jegyet vásárlók is élhetnek a mobilalkalmazás nyújtotta kényelemmel, nekik azonban a MÁV+ app vagy a jegy.mav.hu segítségével kell rögzíteni a jegy adatait. Azok, akik nem szeretnének élni semmilyen digitális megoldással, fordulhatnak pénztárosainkhoz vagy a telefonos ügyfélszolgálathoz.

Egyedi megoldások, helyzetek esetén, amikor az automatizált rendszerek szerint nem jár a kompenzáció, akkor utasaink fordulhatnak a MÁVDIREKT ügyfélszolgálatához vagy az állomási ügyfélszolgálatokhoz [3], ahol munkatársaink állnak rendelkezésükre a gördülékeny ügyintézés érdekében.

Utasaink a jegyvásárlás módjától (online, pénztári, automatás vagy fedélzeti) függően egyszerűen tudnak tájékozódni

a visszatérítés folyamatáról a 10 vállalás weboldalunk **késési biztosításról** [4] szóló részében.

Visszatérítés igénybevétele a jegy- vagy bérletváltás módja szerint:

Online jegyek

Belföldi menetjegyek esetén online jegyvásárlásnál a folyamat teljesen automatikus, tehát az utasoknak semmilyen ügyintézésszerű, hivatalos lépést nem kell tenniük ahhoz, hogy az általuk kifizetett jegyár felét visszakapják, ha a járat a jegyen feltüntetett célállomásra 20 percet meghaladó késéssel érkezik.

Papírjegyek

Ha valaki papírjegyet vásárolt a jegypénztárban vagy a jegyautomatában, akkor is van lehetősége online visszafizetés kérésére. Ehhez a jobb alsó sarokban a profil menüpontot, majd a késési biztosítás sort kell választani. Itt a jobb felső sarokban meg kell nyomni a + gombot, majd a kamerával beolvasni a jegyen található „vonalkódot”.

Bérletek, napijegyek

30 napos bérletek vagy napijegyek esetén azonban más a helyzet. Előbbi esetén 5, utóbbi esetén egyetlen 20 percet meghaladó busz- vagy vonatkésés esetén a következő azonos díjterméket 10%-kal olcsóbban lehet megvásárolni. Az ezekhez szükséges késésigazolásokat legkönnyebben a MÁV+ alkalmazáson lehet beszerezni.

Papír alapú bérletek

Ha valaki a jegypénztárban vagy a jegyautomatában vásárolt bérletet, akkor lehetősége van arra is késésigazolásokat gyűjteni a MÁV+ appban. Ehhez a képernyő jobb alsó sarkában található a profilom menüponton belül, a Késési biztosítás menüpontban van lehetőség. Itt át kell váltani a bérletek fülre, majd meg kell nyomni a + jelet. Ezt követően a beolvasás kamerával gomb lenyomása után a kamerával be kell olvasni a bérleten található „vonalkódot”.

Hogyan rögzíthetem a késéseim?

A „Késési biztosítás” menüpont „Bérletek” fülén egyaránt láthatók a papír alapú és az online vett bérletek és napijegyek is. Az egyes mezők alsó részén az is követhető, hogy eddig hányszor utaztunk vele késett járaton, valamint az is, hogy összesen hány késés után jár a kompenzáció.

Ha felszállunk egy járatra, akkor ebben a menüpontban meg kell nyomni az Utazom gombot, majd kiválasztani a közelben található járatok közül azt, amelyikre épp felszálltunk. Ha nem jelenik meg a járat a képernyőn, akkor lehetőség van kézzel is beírni annak számát. Fontos, hogy csak a közelben megálló járatokra lehet bejelentkezni akkor, ha a megyében érvényes a kiválasztott bérlet vagy napijegy.

A sikeres járatválasztást követően, ha a járat útja során késik, akkor a késést automatikusan rögzítjük. Sikeres járatválasztást követően 20 percig nincs lehetőség másik járatot választani.

Online bérlet esetén az utazom gomb a bemutatható bérlet alatt is megtalálható.

Kuponok

Ha összegyűlik 30 napos bérlethez az 5, vagy a napijegyekhez az egyetlen késés, akkor a rendszer kupont küld, mely a „profilom” menüponton belül a Kuponok menüpontban lehet megtekinteni, melyet csak a MÁV+ appban lehet beváltani, akkor is, ha papír alapú bérletre rögzítettük a késéseket.

Hogyan lehet megvenni a kedvezményes bérletet?

1. A kuponok menüpontban másoljuk ki a kuponkódot.
2. Váltsunk a bérletek menüpontra a képernyő alján.
3. Nyomjuk meg a vásárlás menüpontot.
4. Válasszunk egy olyan bérletet vagy napijegyet, melynek típusa megegyezik a korábbi bérlettel vagy napijeggyel.
5. Állítsuk be az érvényességi időket
6. Állítsuk be az utast majd itt adjuk meg a kuponkódot.
7. Nincs más hátra, mint továbblépni és kiválasztani a kedvezményes árat,
8. Majd ellenőrizni a kosár tartalmát és kifizetni azt.

MÁV Zrt. Kommunikációs Igazgatóság

Forrás:https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/junius-elsejevel-elindul-kesesi-biztositas

Hivatkozások
[1] https://www.10vallalas.hu/kesesi-biztositas [2] https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/fontos-frissitesek-erkeznek-mav-csoport-uj-applikaciojahoz [3] https://www.mavcsoport.hu/ugyfelszolgalat/mav-ugyfelszolgalat [4] https://www.10vallalas.hu/node/5