# Elektronikus jegyek visszatérítése

## A MÁV Személyszállítási Zrt. online értékesítési rendszerében (a webes jegyvásárló felületen és a MÁV applikációban) vásárolt elektronikus jegyek visszatérítése

Amennyiben valamilyen okból nem tud elutazni és jegyét bejelentkezett felhasználóként vásárolta,

- belföldi jegyének visszatérítését a jegyen feltüntetett érvényesség kezdetéig kezdeményezheti a MÁV Személyszállítási Zrt. online jegyértékesítési rendszerében,
- belföldi bérletének visszatérítését legkésőbb az érvényesség megkezdéséig kezdeményezheti a MÁV Személyszállítási Zrt. online jegyértékesítési rendszerében,
- nemzetközi jegyének visszatérítése a megvásárolt jegy egyedi feltételei szerint lehetséges.

Ha jegyét vendégként (azaz regisztráció illetve bejelentkezés nélkül) vásárolta,

- belföldi jegyének visszatérítését a jegyen feltüntetett érvényesség kezdetéig kezdeményezheti az info [KUKAC] mavcsoport.hu címre írt e-maillel vagy a **MÁVDIREKT** [1]-et felhívva,
- nemzetközi jegyének visszatérítése a megvásárolt jegy egyedi feltételei szerint lehetséges.

Egyes belföldi jegyeknél, bérleteknél a fentiektől eltérő visszatérítési szabályok lehetnek. Erről, valamint a nemzetközi jegyekre vonatkozó külön szabályokról a vásárlás során az adott jegyre vagy bérletre vonatkozó egyedi feltételekben tud tájékozódni.

Ha jegyét bejelentkezett felhasználóként vásárolta, a visszatérítést a webes felületen a *„Korábbi vásárlásaim”* menüpontból az adott vásárlásban a jegyeket kiválasztva, a MÁV applikációban az alkalmazásba történő bejelentkezés után az adott jegy 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 jegy 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. Vendégként vásárolt jegyek esetében csak a teljes vásárlás visszaváltására van lehetősége.

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

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

Az online vásárolt belföldi jegyek visszatérítésnél a kezelési költség az Üzletszabályzatunkban előírt általános szabálytól eltérő mértékű:

- menetjegy esetén: a visszatérítendő menetdíj 10%-a,

- helyjegy esetén:

- Ha már nincs 24 óra a vonat indulásáig, de a visszatérítést a vonat menetrend szerinti indulásáig kezdeményezik, a visszatérítendő helyjegyek árának 10%-a.

A többi jegy és bérlet esetében a kezelési költség az Üzletszabályzatban és az adott jegy vagy bérlet egyedi feltételeiben foglaltak szerinti.

A kezelési költség felszámítása jegyenként történik.

Vasúthibából történő visszatérítés (pl. 10 percet meghaladó késés esetén történő utazásról lemondás) az online vásárolt vonatjegyek esetén csak központi elbírálás után (tehát nem azonnal) lehetséges, függetlenül attól, hogy milyen módon nyújtja be visszatérítési igényét. Ebben az esetben 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.

Vasúthiba miatti visszatérítési igényét benyújthatja elektronikus módon Ügyfélszolgálat [2]unknál, melynek elérhetőségei a linkre kattintva tekinthetőek meg.

Kérjük, hogy az 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).

A részletes visszatérítési szabályokról Üzletszabályzatunkban [3] olvashat bővebben. Más szolgáltatók területén érvényes jegyek részletes visszatérítési szabályairól a jegyen feltüntetett szolgáltatók Üzletszabályzatában tájékozódhat.

---

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

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