



Comité international
des transports ferroviaires

Internationales
Eisenbahntransportkomitee

International Rail
Transport Committee

100 / 2013 DR.
58482 / 2013/START

**A vasúti személyszállítás általános szállítási feltételei
nemzetközi forgalomban^{*}
(GCC-CIV/PRR)**

SCIC-NRT 2. sz. melléklete

2013. október 1-től hatályos
85/2013 DR (46929/2013/START) sz. utasítás 1. sz. módosítása egységes szerkezetben

^{*} A MÁV-START Zrt. csak nemzetközi forgalomban utazók számára hirdeti meg ezen szállítási feltételeket.

Ez a dokumentum közzétehető.

A CIT Alapszabályzatának 2.5. a) pontja szerint ezen dokumentum ajánlás és csak azon tagok számára kötelező, akik elfogadják.

© 2009 International Rail Transport Committee (CIT)
General Secretariat
Weltpoststrasse 20
CH-3015 Bern
www.cit-rail.org

Módosítások jegyzéke

| Idegen nyelvű kiadás | | MÁV-START-nál hatályba léptető utasítás | |
|----------------------|----------------------|---|---|
| Száma | Hatályba lépés ideje | ideje | száma |
| 1 | 2009. dec. 3. | 2009. dec. 3. | 144 / 2009. ÜVH K – 4088/2009. (SCIC-NRT-ben) |
| | | 2010. dec. 12. | 113/2010 ÜVH K-3522/2010 (SCIC-NRT-ben) |
| 2 | 2011. jan. 1. | 2011. dec. 11. | 90/2011 ÜVH K-5151/2011 (SCIC-NRT-ben) |
| 3 | 2012. jan. 1. | 2012. jan. 1. | 97/2011 ÜVH K-5417/2011. (önálló számon) |
| Corr. | 2012. jan. 12. | 2012. febr. 20. | 17/2012 ÜVH S-924/2012. (önálló számon) |
| 4. | 2013. okt. 1. | 2013. okt. 1. | ÚJ KIADÁS! 46929/2013/START 85/2013 DR |
| 5. | 2013. okt. 1. | 2013. okt. 1. | 46929/2013/START 85/2013 DR sz. utasítás 1. sz. módosítása: 58482/2013/START 100/2013 DR. |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |
| | | | |

Tartalomjegyzék

| | |
|---|-----------|
| Preambulum | 5 |
| 1. A szállítás feltételei | 5 |
| 2. Jogi alapok | 5 |
| 3. Szállítási szerződés | 6 |
| 4. Menetjegyek és helyfoglalások | 7 |
| 4.1. Általános szabályok..... | 7 |
| 4.2. Vásárlás | 7 |
| 5. Az utasok kötelezettségei | 8 |
| 5.1. Az utazás előtt | 8 |
| 5.2. Az utazás alatt | 8 |
| 6. Kézipoggyász..... | 9 |
| 7. Állatok | 10 |
| 8. Útipoggyász és járművek..... | 10 |
| 9. Késések | 10 |
| 9.1. Vonatkimaradás és várt késések..... | 10 |
| 9.2. Elszenvedett késések | 10 |
| 9.3. A visszatérítések és kártérítések kezelése | 11 |
| 9.4. Ugyanazon a napon nem folytatható utazás | 11 |
| 9.5. Mentesség a késés miatti felelősség alól | 11 |
| 10. Segítségnyújtás késés esetén | 12 |
| 11. Személyi sérülés | 12 |
| 12. Elvesztett és sérült tárgyak | 13 |
| 13. Reklamáció és panaszok | 13 |
| 13.1. Igények személyi sérülés esetén..... | 13 |
| 13.2. Egyéb igények és panaszok..... | 13 |
| 14. Viták | 14 |
| 14.1. Szállítási vállalatok, amelyek ellen kereset indítható..... | 14 |
| 14.2. A kereseti jog megszűnése és elévülése | 14 |
| 14.3. Illetékesség | 14 |
| 14.4. Az alkalmazandó jog..... | 14 |
| Melléklet..... | 15 |

Preambulum

A vasúti személyszállítás általános feltételeinek (GCC-CIV/PRR, magyarul ÁSZF) célja, hogy biztosítsa a nemzetközi és belföldi vasúti személyszállításban egységes szerződési feltételek alkalmazását, amennyire az lehetséges és célszerű.

A Nemzetközi Vasúti Szállítási Bizottság (CIT) fogalmazta meg a jelen GCC-CIV/PRR-t és ennek alkalmazását ajánlja tagjainak. A GCC-CIV/PRR szövege és az ezt alkalmazandó szállítási vállalatok listája, megtalálható a CIT honlapján (www.cit-rail.org) és az UIC/CIT/CER honlapján (www.railpassenger.info). Általános szabályként erről tájékoztatást adnak a szállítók azon az értékesítési helyeken, ahol ügyfélszolgálat is működik.

1. A szállítás feltételei

- 1.1. GCC-CIV/PRR az utas és a szállító közötti szerződéses viszony általános kérdéseit szabályozza. Azokat a feltételeket, amelyek eltérnek a jelen GCC-CIV/PRR-től (az alábbi 1.2. pont), vagy csak meghatározott közlekedési viszonylatokra, vagy meghatározott vonatnemekre, vagy díjszabási ajánlatokra érvényesek, azokat a különleges szállítási feltételekben szabályozzák.
- 1.2. A különleges szállítási feltételek eltérhetnek a GCC-CIV/PRR előírásaitól. Amennyiben a különleges szállítási feltételek módosítják a GCC-CIV/PRR-t, akkor pontosan meg kell jelölni a pontot és a bekezdést, amelyet módosít. A GCC-CIV/PRR 9.1., 9.2., 9.3.1, 9.3.4., 9.4., 9.5., 10., 11., 12., 13., 14. pontjai alól mentesség nem adható, ezektől csak az utas számára kedvezően lehet eltérni, kivéve ha az utasjogi rendeletet (PRR) nem kell alkalmazni (a nem EU tagállamok, vagy azon EU-n belüli szállítási szolgáltatások esetén, amelyek a PRR hatálya alól mentességet élveznek).
- 1.3. A GCC-CIV/PRR és a különleges szállítási feltételek a szállítási szerződés részévé válnak a szerződés megkötésével (lásd az alábbi 3.2. pont).

2. Jogi alapok

- 2.1. A vasúti személyszállításra a következő előírások vonatkoznak, amennyiben azok alkalmazhatóak, vagy szerződésben megállapodtak ezek alkalmazásáról:
 - a) a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályok (CIV – COTIF A függeléke), és/vagy
 - b) Az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (utasjogi rendelet, PRR), és/vagy
 - c) a nemzeti jog.

- 2.2. Ha a személyszállítás egy szállítási szerződés hatálya alá tartozik, amely a vasúti szállítás mellett légi, közúti, belföldi vízi vagy tengeri szállítást is tartalmaz, akkor az adott szállítási módra vonatkozó jogi és szerződéses előírások alkalmazandók figyelembe véve a CIV 1. és 31. cikkében előírtakat.

3. Szállítási szerződés

- 3.1. A szállítási szerződés kötelezi a szállítási szerződés teljesítésében részes szállítót vagy szállítókat arra, hogy az utasokat az indulási állomásról a célállomásra szállítsa.
- 3.2. A szállítási szerződés a következőkből áll:
- a) GCC-CIV/PRR
 - b) A szállító, vagy szállítók különleges szállítási feltételei
 - c) A menetjegyen jelzett speciális adatok (lásd az alábbi 4.1.3. pont szerint).

A GCC-CIV/PRR és a különleges szállítási feltételek közötti ellentét esetén az utóbbi élvez elsőbbséget. A különböző különleges szállítási feltételek közötti ellentét esetén az utas számára kedvezőbbet kell alkalmazni.

- 3.3. A szállítási szerződés meglétét a menetjegy bizonyítja ideértve a hagyományos papír menetjegyeket és az elektronikus jegyeket (a továbbiakban e-ticket) is. A menetjegy az ellenkező bizonyításáig a szállítási szerződés megkötésének és tartalmának bizonyítéka.
- 3.4. A 3.5. és a 3.6. pontban jelöltek kivételével egy menetjegy egy szállítási szerződésnek minősül.
- 3.5. A hagyományos papírformátumban kiadott több menetjegy több szállítási szerződésnek minősül. Több menetjegy csak abban az esetben képez egy szállítási szerződést, ha a különleges szállítási feltételekben ezt rögzítették.

Több e-ticket több szállítási szerződést jelent. Több e-ticket csak abban az esetben képez egy szállítási szerződést, ha elektronikusan összekapcsolták és ezt a lehetőséget a különleges szállítási feltételekben rögzítették.

- 3.6. Amennyiben a különleges szállítási feltételekben egyértelműen kimondják, akkor egy menetjegy **több szállítási szerződést** is megjeleníthet.
- 3.7. A transzfer két vasútállomás között, például ugyanazon településen belül, ugyanabban a vonzáskörzetben a vasúton kívüli, más közlekedési eszközökkel (busz, villamos, metró, taxi, kerékpár, stb.) vagy gyalog valósul meg, akkor ez nem képezi a szállítási szerződés tárgyát és erre, az alkalmazott közlekedési módra vonatkozó jogi előírások az érvényesek.
- 3.8. Más közlekedési móddal történő szállítás a vasúti szállítást megelőzően vagy azt követően, vagy két vasúti szállítás között csak akkor tartozik egy szállítási szerződés hatálya alá, ha egy menetjegyen adták ki figyelembe véve a 3.6. pont előírásait, vagy ha a különleges szállítási feltételek ezt kifejezetten megengedik.

4. Menetjegyek és helyfoglalások

4.1. Általános szabályok

- 4.1.1. A szállítási vállalat, vagy azok szövetsége határozza meg a menetjegyek formátumát, tartalmát, valamint a nyomtatásnál és a kitöltésnél használt nyelveket és karaktereket.
- 4.1.2. Az e-ticketekre különleges szállítási feltételek vonatkoznak. Az e-ticketen található adatok olvasható írásjegyekké alakíthatók.
- 4.1.3. Szabály szerint a menetjegyeken jelölik a szállítási szerződés teljesítésében részes szállítót, vagy szállítókat, a menetjegyet kiadó társaságot, az útvonalat, a menetdíjat, a menetjegy érvénytartamát, az alkalmazandó szállítási feltételeket, és adott esetben az utas nevét, az utazás napját, a vonatszámot és a helyfoglalást. A jegykiadó és szállítási társaságok kódok alapján azonosíthatók, amelyek listája elérhető a www.cit-rail.org és a www.railpassenger.info weboldalakon.
- 4.1.4. A különleges szállítási feltételek szabályozzák, hogy a helyfoglalás mely esetben lehetséges vagy kötelező.
- 4.1.5. A különleges szállítási feltételek szabályozzák a kedvezmények igénybevételének feltételeit és módozatait (például gyerekek, vagy csoportok számára, stb.)

4.2. Vásárlás

- 4.2.1. A menetjegyeket közvetlenül a szállító értékesítési pontjain, vagy közvetett módon az arra feljogosított értékesítési helyeken értékesítik. A menetjegyek értékesítését végző olyan szállítóknak, akik nem részesei a szállítási szerződés teljesítésének, vagy harmadik feleknek (pl.: utazási irodák) nem származik felelőssége a szállítási szerződés teljesítését illetően, mivel ők csak közvetítők.
- 4.2.2. Azok a menetjegyek átruházhatók, amelyek nem névre szólóak, és ha az utazást még nem kezdték meg. A menetjegyek utasok közötti, haszonszerzési céllal történő átruházása tilos.
- 4.2.3. Amennyiben a menetdíj a szállító nemzeti pénznemétől eltérő pénznemében is, vagy egy másik, a szállító által nem használt pénznemben is megfizethető, akkor a pénznemre és az árfolyamra vonatkozó részletes szabályokat a szállító szabályainak megfelelően közzé kell tenni.
- 4.2.4. A menetjegy visszavételének, cseréjének, valamint a menetdíj visszatérítésének feltételeit – kivéve a vonat kimaradása vagy késése (az alábbi 9.1.1. pont szerint) a szállító a különleges szállítási feltételekben határozza meg, amely rögzíti a költségeket is. A menetjegy cseréje szabály szerint a szállítási szerződés megszűnését, és egy új szállítási szerződés létrejöttét eredményezi. Az olvashatatlan vagy sérült menetjegy visszavétele, cseréje, vagy visszatérítése megtagadható. Visszatérítés a menetjegy vásárlásánál alkalmazott fizetési módon, vagy adott esetben bonok formájában történhet.
- 4.2.5. Az alkalmazandó nemzeti jognak megfelelően, azon utasok számára, akik az e-ticket-rendszerrel visszaélnék, nem megengedett az e-ticket-rendszer és az otthoni menetjegynyomtatás további használata.
- 4.2.6. Elvesztett vagy elloptott menetjegyek nem cserélhetők ki vagy téríthetők vissza.

5. Az utasok kötelezettségei

5.1. Az utazás előtt

- 5.1.1. Az utasnak mindenekelőtt meg kell fizetnie a menetdíjat és meg kell győződnie róla, hogy a menetjegyet az általa megadottak szerint állították ki.
- 5.1.2. Amennyiben a különleges szállítási feltételek másként nem rendelkeznek az utasnak nincs joga semmilyen kedvezményre a menetjegy árából, ha a menetjegyet már kifizette.
- 5.1.3. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek arról, ha az utasnak a menetjegyet a felszállás előtt érvényesítenie kell.
- 5.1.4. A menetjegyek nem érvényesek, amennyiben az utasok által bejegyzendő adatok hiányoznak, ha az utasok nem érvényesítették az elvárt módon a menetjegyüket, vagy ha a menetjegyet a kiadás után megváltoztatták, vagy meghamisították. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek az ilyen esetben követendő eljárásról.
- 5.1.5. Amennyiben az elektronikus adatok, vagy a biztonsági tanúsítványok nem olvashatóak az e-ticketen, akkor az utasnak új menetjegyet kell vásárolniuk. Az utas visszaküldheti ezeket az e-ticketeket a kiadónak tisztázás, vagy visszatérítés céljából.
- 5.1.6. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek arról, hogy a gyerekek utazhatnak-e egyedül, és milyen feltételek mellett.
- 5.1.7. A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyeknek a számukra szükséges segítséget legalább 48 órával az utazás előtt jelezniük kell. Annak érdekében, hogy a segítségnyújtás a szállító hozzáférési szabályai szerint igénybe vehető legyen, annak utasításait kell követni. Amennyiben lehetséges a szállítók elfogadhatnak rövidebb bejelentési időszakot is.

5.2. Az utazás alatt

- 5.2.1. Az utasnak a menetrendben közzétett indulási idő előtt a vonatra fel kell szállnia, annak érdekében, hogy a vonat időben elindulhasson. Ha az utas a vonat indulási ideje előtt vagy adott esetben a különleges szállítási feltételekben meghatározott indulás előtti időintervallumban nem száll fel a vonatra, akkor az adott vonattal történő utazás nem garantált.*
- 5.2.2. Az utasnak az egész utazásra érvényes menetjeggyel kell rendelkeznie. Az utasoknak a vasúti személyzet kérésére a menetjegyet be kell mutatnia, valamint meg kell tartani egészen a célállomás vasútállomásának elhagyásáig. Érvényes menetjeggyel nem rendelkező utasnak a menetdíjon felül pótdíjat kell fizetnie, ellenkező esetben az utazásból kizárható.
- 5.2.3. A különleges menetjeggyel (pl.: névre szóló menetjegy, kedvezményes árú menetjegyek, e-ticket, vagy azon menetjegyek esetében, amelyeket különleges fizetési módon egyenlítették ki) rendelkező utasoknak bármikor igazolniuk kell a személyazonosságukat és a jogosultságukat a különleges szállítási feltételek szerint.
- 5.2.4. A vasúti személyzet ellenőrzési célból a menetjegyet bevonhatja. Ebben az esetben az utasnak egy helyettesítő jegyet adnak, vagy nyugtát állítanak ki.
- 5.2.5. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek arról, ha az utasok nem szakíthatják meg az utazást, és nem folytathatják igényük szerint.

* Az 5.2.1. pont 2. mondatát a MÁV-START Zrt. nem alkalmazza.

- 5.2.6. Az utast a menetjegye feljogosítja arra, hogy a jelzett kocsiosztályon és adott esetben a részére lefoglalt helyen utazzon. A különleges szállítási feltételek meghatározzák azokat az eseteket, ahol az utazás egy része csak alacsonyabb kocsiosztályon valósulhat meg. Az utas a foglalt helyére csak a helyfoglaláson található állomástól a vonat indulása utáni 15 percen belül tarthat igényt, másként a helyfoglalási igényét elveszíti.
- 5.2.7. Egy utas csak egy helyet foglalhat el. A csökkent mozgásképességű személyek vagy gyermekes családok számára fenntartott helyeket részükre szabadon kell hagyni.
- 5.2.8. Az utasnak követnie kell a szállítási vállalatok, az állomásüzemeltető és az infrastruktúraüzemeltető vállalatok személyzetének utasításait. Az utasnak különösen figyelnie kell a létesítmények és berendezések használatának szabályaira és bizonyos vonatok esetében a vonathoz jutás speciális feltételeire.
- 5.2.9. Az utasoknak figyelnie kell minden vám- és más egyéb államigazgatási előírásra.
- 5.2.10. Az utasok nem dohányozhatnak azokon a helyeken, ahol az nem megengedett, még akkor sem, ha más utasok beleegyeznek.
- 5.2.11. A szállítók megbüntethetik a vészcsengővel és vészberendezésekkel való visszaélést elkövetőket a nemzeti jog előírásai szerint.
- 5.2.12. Azokat az utasokat, akik kockázatot jelentenek a működés biztonságára, vagy más utasokra, vagy akik elfogadhatatlan magatartásukkal más utasok számára kellemetlenséget okoznak, az utazásból kizárhatják és nincs joguk a menetdíj visszatérítésére.

6. Kézipoggyász

- 6.1. Az utasok kézipoggyászt vihetnek magukkal. A kézipoggyásznak könnyen kezelhetőnek kell lennie és az utazás célját kell szolgálnia, valamint a csomagok számára rendelkezésre álló helyen el kell férnie.
Az utasoknak saját maguknak kell felügyelniük a kézipoggyászukra, és a címkézésére, amennyiben más előírás ezt megköveteli. A kézipoggyász nem zavarhatja más utasokat, vagy a vasúti működést, vagy nem jelenthet veszélyt például más utasok, vagy kézipoggyászaik számára, vagy a vasúti eszközökre. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek az ilyen esetekben kiróható büntetésekről.
- 6.2. A Veszélyes áruk nemzetközi vasúti szállítására vonatkozó szabályai (RID – COTIF C függeléke) és különösképpen annak mellékletének 7.7. fejezetében található szabályok alkalmazandók a veszélyes áruk szállítására (www.otif.org). Alapvetően megengedettek az olyan anyagok és tárgyak, amelyek csomagolása kiskereskedelmi méretű és személyes, vagy otthoni használatra szánták, vagy szabadidős, vagy sport tevékenységhez kívánják használni.
- 6.3. Fegyverek és töltények szállítása a vasúton tilos. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek a kivételekről és azok módjairól.
- 6.4. A talált tárgyat a vasúti személyzet számára azonnal jelenteni kell. A szállító átvizsgálhatja az ellenőrizetlenül hagyott kézipoggyászokat, beleértve a tartalmukat is, és eltávolíthatja a vonatról és megsemmisítheti azt, amennyiben a szállító, vagy a hatóságok vélelmezik, hogy az veszélyt jelent az üzembiztonságra, illetve az utasokra.
- 6.5. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek az utas kíséretében történő kerékpárszállításáról.

7. Állatok

- 7.1. Az utasok csak abban az esetben vihetnek magukkal állatokat a vonatra, amennyiben a szállítók ezt megengedik, ennek módjáról a különleges szállítási feltételekben rendelkeznek.
- 7.2. Amennyiben jogszabály másként nem rendelkezik, a vak és a mozgáskorlátozott személyt segítő kutya, amelynek ilyen jellege jól felismerhető, korlátozás nélkül utazhat.

8. Útipoggyász és járművek

Amennyiben a szállítók útipoggyász és járművek szállításával foglalkoznak, a különleges szállítási feltételek érvényesek.

9. Késések

9.1. Vonatkimaradás és várt késések

- 9.1.1. Amennyiben a vonatot törölték, vagy késik és objektíven, a szállító tapasztalata szerint a szállítási szerződésben meghatározott célállomást több mint 60 perc késéssel éri el, akkor az utasnak az alábbi lehetőségei vannak a 9.1.3. pont utasításai szerint:
 - a) a menetdíj visszatérítését kérheti a le nem utazott útra, vagy az utazás le nem utazott részére és az utazás megtett, de érdekmúlás miatt célját vesztett részére az indulási állomásra való díjtalan visszaszállítással egyidejűleg.
 - b) folytathatja az utazását, - amennyiben az szükséges módosított útirányon - a lehető legkorábbi lehetőséggel, de legkésőbb 48 órán belül.
- 9.1.2. Amennyiben az utas menetjegye a visszaútra is érvényes, és ha ezt az utas a tervezetteknek megfelelően valósítja meg, akkor a fizetett menetdíjnak csak azt a részét térítik vissza, amely az egyútra esik.
- 9.1.3. Az utas kiindulási állomására történő visszaszállítása vagy az utazás folytatása csak a szállítási szerződés teljesítésében részes szállítókkal lehetséges. Ennek teljesítése az eredeti utazással azonos feltételekkel történik.

9.2. Elszenvedett késések

- 9.2.1. Amennyiben az utas a 9.1.1. a) pont szerinti igénnyel nem él és a szállítási szerződésben meghatározott célállomásra 60 perces, vagy azt meghaladó késéssel érkezik, akkor a szállítók kártérítést fizetnek részére a menetdíj 25%-ának megfelelő összegben, amelyet a 9.3.1. pont szerint számítanak ki. A 120 perc, vagy az azt meghaladó késés esetén a kártérítés mértéke a menetdíj 50%-a, amelyet a 9.3.1. pont szerint számítanak ki. Az alábbi 9.5.1. és 9.5.2. pont ezen esetben szintén alkalmazandó.
- 9.2.2. A késett vonat személyzete, vagy más erre feljogosított személyzet, az utas kérésére, igazolást állít ki a késésről.

9.3. A visszatérítések és kártérítések kezelése

- 9.3.1. A kártérítés számításának az alapja a késett vonatra vonatkozó menetdíj. Amennyiben a menetjegy nem kifejezetten mutatja ezt a menetdíjat, akkor az alapot az a menetdíj képezi, amit az utasnak kellett volna fizetnie az ezzel a vonattal megtett utazásért. A különleges szállítási feltételek rendelkeznek kedvezményes menetdíjakról, az integrált menetjegyekről (IRT), a bérletekről és a más típusú vasúti menetjegyekről.
- 9.3.2. A visszatérítés és a kártérítés számításánál mértékadó menetdíjba beleértendők a kiegészítő költségek is (helyfoglalás, felár, stb.), de nem számítandók bele a szervízdíjak és a jegykiállítási díjak.
- 9.3.3. A szállítók fizethetik a visszatérítést és a kártérítést bon formájában is. Szabályszerűen a bon az azt kiadó szállító szolgáltatásaira, és/vagy a kijelölt szolgáltatásokra váltható be. Az utas kérésére a szállító a visszatérítést és a kártérítést pénzben fizeti meg a szállító által választott formában pl.: banki átutalással, jóváírással, vagy készpénzben.
- 9.3.4. A visszatérítéseket és a kártérítéseket az illetékes ügyfélszolgálathoz (a 13.2.1. pont szerint) történt benyújtástól számított egy hónapon belül kell elintézni. Szabály szerint 4 eurónál kevesebb összeg nem kerül kifizetésre. Minden más pénzügyi tranzakció költsége a szállítót terheli.

9.4. Ugyanazon a napon nem folytatható utazás

Az alábbi 9.5.3. pont szerint amennyiben az utasok nem tudják folytatni az utazásukat ugyanazon a napon a szállítási szerződés szerint a vonat kimaradása, késése, vagy csatlakozásmulasztás miatt, vagy ha az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el az adott körülmények között, akkor a szállító megtéríti az utasokra várakozó személyek értesítésének ésszerű költségeit és:

- a) gondoskodik az ésszerű elszállásolásról, beleértve a szükséges transzfert is, vagy
- b) visszafizeti az elszállásolás ésszerű költségeit, beleértve a szükséges transzfert is.

A szállítók ajánlhatnak más közlekedési módot is (busz, metró, taxi, stb.).

9.5. Mentesség a késés miatti felelősség alól

- 9.5.1. A szállítók mentesülnek a bekövetkezett késés (a fenti 9.2. pont) miatti felelősség alól, amennyiben a késés az alábbi szállítási szolgáltatások miatt következett be:
- a) amely teljes egészében az Európai Unió tagállamainak, valamint Svájc és Norvégia területén kívül történt;
 - b) amely részben az Európai Unió tagállamainak, valamint Svájc és Norvégia területén kívül történt, amennyiben a késés ezen államokon kívül következett be;
 - c) amelyre az utasjogi rendelet (PRR) mentességet biztosít;
 - d) amely nem képezi részét a szállítási szerződésnek (busz, villamos, metró, taxi, kerékpár, stb., vasútállomások között ugyanazon városban, vonzaskörzeten belül);
 - e) amelyet más közlekedési eszközzel (légi, közúti, belföldi vízi, vagy tengeri úton) tettek meg. Ebben az esetben az elszervezett késés miatti felelősségre az adott közlekedési módra vonatkozó szabályokat kell alkalmazni.

- 9.5.2. Továbbá a szállítók mentesülnek a bekövetkezett késés (a fenti 9.2. pont) miatti felelősség alól, amennyiben az utast tájékoztatták a vonatkésésről a menetjegy megvásárlása előtt, vagy ha az utazás alternatív szolgáltatással vagy útirányon folytatható és a szállítási szerződésben rögzített célállomásra érkezéskor a késés 60 percnél kevesebb.
- 9.5.3. A szállítók mentesülnek az ugyanazon a napon nem folytatható utazásra (a fenti 9.4. pont szerint) vonatkozó felelősség alól, ha az esemény az alábbiak miatt következett be:
- a) a vasútüzemen kívülálló okok, amelyeket az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és annak következményeit sem lehetett elhárítani;
 - b) az utas mulasztása;
 - c) harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani; a pályahálózat-üzemeltető és azon másik vállalat, amely ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használja, nem minősül harmadik személynek;
 - d) a szállítási szolgáltatások korlátozása sztrájk következtében, amennyiben az utasokat megfelelően tájékoztatták.

10. Segítségnyújtás késés esetén

Ha a vonat 60 percet, vagy annál többet késik, akkor az azt meghaladó késés esetén a szállítók minden ésszerű és arányos intézkedést megtesznek, hogy segítséget nyújtsanak az utasoknak. Amint lehetséges és tekintetbe véve a várakozási időt ezek az intézkedések magukban foglalják a frissítőkről és az ételről való gondoskodást, és a fenti 9.4. pont szerint az elszállásolásra való gondoskodást, és alternatív közlekedési eszközök szervezését. Különös figyelmet kell fordítani a csökkent mozgásképességű utasok igényeire.

11. Személyi sérülés

- 11.1. A szállítók felelősségét az utasok halála és sérülése esetén a CIV Egységes Előírásai szabályozzák az utasok számára további kártérítés nyújtását lehetővé tevő, alkalmazandó nemzeti jog sérelme nélkül. A nem-EU tagállamokban történő belföldi szállításokra vonatkozó felelősség esetében a nemzeti jog alkalmazandó. A CIV 31. cikkének sérelme nélkül a tengeri jog alkalmazandó a tengeri szállítók felelősségére vonatkozóan.
- 11.2. A szállító felelős a CIV 56. cikk 1. bekezdés szerint a CIV 26. cikk 5. bekezdésével együtt a megfelelő előzetes kifizetések teljesítéséért az utasok és a tőlük függő személyek számára, hogy fedezze az azonnali pénzügyi szükségleteiket az utas az Európai Unió valamely tagállamában bekövetkezett halála, vagy sérülése esetén, amennyiben a kérdéses szállítási szolgáltatás nem mentesül az utasjogi rendelet (PRR) alól. Az utas halála esetén az előzetes kifizetések összege 21 000 euró utasonként. Sérülés esetén az indokolt és ésszerű költségeket kell megfizetni előzetesen, az utasonként legfeljebb 21 000 euró összegben.
- 11.3. Az előzetes kifizetések nem jelentik a kár vagy veszteség miatti felelősség elismerését és az levonható az ezt követően fizetendő kártérítési összegből. Az előzetes kifizetéseket visszakövetelheti a szállító, ha a veszteséget, vagy a kárt az utas szándékosan vagy gondatlanul okozta, vagy ha nem az arra jogosult személy kapta az összeget.

- 11.4. Amennyiben ez összeegyeztethető az érdekeikkel, a felelősségüket el nem ismerő szállítók, az utasok kérésére, segítséget nyújtanak harmadik személlyel szembeni igények érvényesítéséhez (megfelelő dokumentumok továbbításával, vizsgálati jelentések megtekintésének lehetővé tételével, dokumentumok kiadásával, stb.)

12. Elveszett és sérült tárgyak

A CIV Egységes Előírásai alkalmazandók az utas őrizetében lévő kézipoggyászok és az állatok tekintetében fennálló szállítói felelősségre az utasok számára további kártérítés nyújtását lehetővé tevő, alkalmazandó nemzeti jog sérelme nélkül. A nem-EU tagállamokban történő belföldi szállításokra vonatkozó felelősség esetében a nemzeti jog alkalmazandó. Az Európai Unió tagállamaiban, Svájcban és Norvégiában a CIV 34. cikk szerinti felelősségkorlátozás nem alkalmazható a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek mozgást segítő eszközeire.

13. Reklamáció és panaszok

13.1. Igények személyi sérülés esetén

- 13.1.1. Az erre jogosult személynek az utas sérülése, vagy halála esetén fennálló szállítói felelősségből eredő igényét ahhoz a szállítás teljesítésében részes szállítóhoz kell címeznie, amelynél a baleset történt, a veszteség vagy kár ismertté válásától számított 12 hónapon belül. Amennyiben a szállítás ezen részét nem a szállító végezte, hanem egy a szállító alvállalkozója, akkor helyette a jogosult személy az igényét a szállító alvállalkozójához is címezheti.
- 13.1.2. Amennyiben a szállítás egy szállítási szerződés tárgyát képezte, és annak teljesítése egymást követő szállítókkal történt, akkor a jogosult az igényt címezheti az első, vagy az utolsó szállítóhoz, vagy ahhoz a szállítóhoz, akinek a fő telephelye, vagy a leányvállalata, vagy az irodája, amely a szállítási szerződést kötötte, abban az államban van, ahol az utas állandóan lakik, vagy ideiglenesen tartózkodik.

13.2. Egyéb igények és panaszok

- 13.2.1. A jogosult személy igényét és panaszát a vasúti utazás befejezésétől számított **3 hónapon** belül nyújthatja be a jegykiadó vasúthoz, vagy a szállítási szerződés teljesítésében részes bármelyik társasághoz. Az eredeti menetjegyet és minden más vonatkozó dokumentumot (pl.: a szállító által kiadott késési igazolást) meg kell küldeni.
- 13.2.2. Azoknak a szállítóknak, akikhez igény vagy panasz érkezett, a megérkezésétől számított egy hónapon belül az utasnak érdemi választ kell küldeniük. Amennyiben szükséges a szállítók elküldik az igényeket vagy a panaszokat a jegykiadó szállítónak és egyúttal tájékoztatják az utast is. Azoknak a szállítóknak, akiknek az utas panaszt vagy igényt megküldtek, vagy a jegykiadó társaságnak legkésőbb az igények és panaszok érkezésétől számított 3 hónapon belül érdemi választ kell küldeniük.
- 13.2.3. Az illetékes osztályok adatait, címeit és munkanyelveit a www.cit-rail.org és a www.railpassenger.info címen teszik közzé. Továbbá azok a társaságok, amelyek alkalmazzák a GCC-CIV/PRR-t közzé teszik honlapjukon, valamint szabály szerint azokon az értékesítési pontjaikon, ahol ügyfélszolgálati tevékenységet végeznek.

14. Viták

14.1. Szállítási vállalatok, amelyek ellen kereset indítható

- 14.1.1. Az utasok halála és sérülése esetén fennálló szállítói felelősség alapján az utasok azon szállító ellen indíthatnak keresetet, aki a szállítás azon részét teljesítette, melyben a baleset történt. Amennyiben a szállítás ezen részét nem a szállító végezte, hanem a szállító alvállalkozója, akkor a jogosult személy az alvállalkozónak is címezheti igényét a megbízott szállító helyett.
- 14.1.2. Kereset indítható a szállítási szerződésért fizetett összeg fedezésére – visszatérítésére – azon társaság ellen, aki a pénzt beszedte, vagy azon szállító ellen, akinek a részére a pénzt beszedték.
- 14.1.3. Kereset indítható a késés miatti visszatérítés és kártérítés miatt, vagy más okból a szállítási szerződés alapján csak az első, vagy az utolsó szállító, vagy azon szállító ellen, aki a szállítás azon részét teljesítette, amelyben az eljárás alapját képező esemény történt.
- 14.1.4. A CIV 56. cikk 3. bekezdése vonatkozik a szállítási szerződésen alapuló azon igényekre, melyek az útipoggyászokra és a járművekre vonatkoznak.
- 14.1.5. Amennyiben a jogosultnak lehetősége van választani több társaság között, akkor az ő választási joga megszűnik, amint a keresetet beadta valamelyik társaság ellen.

14.2. A kereseti jog megszűnése és elévülése

A szállítási szerződésen alapuló károk esetén alkalmazandó mindenféle kereseti jogra a CIV 58-60. cikkei alkalmazandók, amelyek a kereseti jog megszűnésére és elévülésére vonatkoznak (utas halála, sérülése esetén a szállító felelősségén alapuló károknál 3 év; más a szállítási szerződésből eredő egyéb kereseti jogok 1 év alatt évülnek el).

14.3. Illetékesség

A szállítási szerződésen alapuló keresetet csak a Nemzetközi Vasúti Fuvarozásügyi Kormányközi Szervezet (OTIF) tagállamainak bírósága előtt, vagy az EU azon tagállamának bírósága előtt lehet indítani, amelynek a területén az alperes állandóan lakik, vagy ideiglenesen tartózkodik, vagy fő telephelye, vagy a leányvállalata, vagy azon irodája van, amely a szállítási szerződést kötötte. Nem lehet más bíróság előtt keresetet indítani.

14.4. Az alkalmazandó jog

Amennyiben több állam nemzeti joga alkalmazandó, akkor azon állam joga alkalmazandó - ideértve a jogrendszerek ellentmondására vonatkozó jogszabályokat is - ahol a jogosult személy a jogait érvényesítette.

Melléklet:**A GCC-CIV/PRR-t alkalmazó szállítók listája****A GCC-CIV/PRR-t teljes egészében elfogadó szállítók (belföldi és nemzetközi forgalomban is alkalmazza ezen feltételeket):**

- Attica
- BSB
- ÖBB
- Scandlines
- SJ
- SNCB
- SZ

A GCC-CIV/PRR-t csak nemzetközi forgalomban elfogadó szállítók:

- DB
- DSB
- CD
- CFR Calatori
- MÁV-START (Nem fogadja el az 5.2.1. pontban leírtakat.)
- MZ Transport (Nem fogadja el a 9.1, 9.2, 9.3, 9.4, 9.5, 10-14 pontokban leírtakat.)
- NS Hispeed
- PKP Intercity
- SBB és minden svájci szállító, amely a közvetlen szolgáltatásokban részt vesz
- SNCF (A belföldi távolsági szolgáltatásokra vonatkozóan is elfogadja.)
- VR (Nem fogadja el az Oroszországból, illetve oda irányuló regionális forgalomban.)
- ZRS (Nem fogadja el a 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10.1, 11-14 pontokban leírtakat.)
- ZS (Nem fogadja el a 9.1, 9.2, 9.3.1, 9.3.4, 9.4, 9.5, 10.1, 11-14 pontokban leírtakat.)
- ZSSK

