

**A MÁV-START  
VASÚTI  
SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ  
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ  
RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI  
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**A vasúti személyszállítási szerződés általános  
feltételei**

Érvényes: 2010. június 1-től

Az 1-5. módosítással egységes szerkezetben

| 5

## Módosítások jegyzéke

5

Módosítás sorszáma	vasúti igazgatási szerv jóváhagyás száma	Hatálybalépés napja
Új kiadás	KH/VA/NS/A/208/3/2010.	2010. június 1.
1.	KH/VA/NS/A/300/1/2011.	2011. július 1.
2.	EH/VA/NS/A/14/6/2013.	2013. február 1.
3.	EH/VA/NS/A/3/4/2014.	2014. március 1.
4.	PU/VA/NS/A/601/4/2016	2016. november 1.
5.	PIUF/49235-2/2018-ITM	2018.december 9.

5

## BEVEZETÉS

### **A MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG**

Személyszállítási

Üzletszabályzata, mint általános szerződési feltételek az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről, a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény, a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény, az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Korm. rendelet és a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés, továbbá a személyszállítási tevékenységre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

5

A személyek és poggyászaik, valamint élő állataik belföldi forgalomban történő szállítására a jelen Üzletszabályzatban foglalt feltételek érvényesek.

A MÁV-START Zrt. minden jogot,  
így a kiadás, sokszorosítás és fordítás jogát is  
fenntartja.  
Szerkeszti a MÁV-START Zrt.

## Tartalom

Rövidítések és fogalmak.....	5
I. FEJEZET .....	10
1. Az Üzletszabályzat hatálya.....	10
2. Díj ellenében végzett személyszállítás .....	11
3. Üzletszabályzat.....	12
II. Fejezet.....	13
1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése .....	13
2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása.....	14
3. Szerződéskötés más társaság nevében .....	15
4. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás .....	16
5. Üzletpolitikai kedvezmények .....	16
6. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok.....	18
7. A menetrend .....	32
8. Utastájékoztatás.....	34
9. A felek jogai és kötelezettségei .....	39
10. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások.....	51
III. FEJEZET .....	57
1. A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért .....	57
2. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai 79	
IV. FEJEZET .....	85
1. Észrevételek bejelentése és kezelése .....	85
2. Igények érvényesítése.....	87
3. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről .....	90
4. Adatvédelmi rendelkezések .....	91
A. FÜGGELÉK .....	93
B. FÜGGELÉK .....	105
C. FÜGGELÉK .....	112

## **Rövidítések és fogalmak**

**Vszsz.:** az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Korm. rendelet

**Vtv.:** a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény

**Szvtv.:** a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény

**Ptk.:** a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

**Útasjogi rendelet:** az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről

**MÁV-START:** MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.

**GYSEV:** Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zrt.

**Üzletszabályzat:** a MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata

**Díjsszabás:** a MÁV-START szolgáltatási díjai számításának és a kedvezmények felhasználásának részletes szabályait tartalmazó kiadvány

**Vasúti menetdíjtáblázatok:** a MÁV-START szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány

**Vasúti társaság:** a MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt., továbbá a jelen Üzletszabályzat vonatkozásában, amennyiben az értelmezhető, a vasúti társaság fogalmába beleértendők a MÁV-START munkavállalói és a MÁV-START szolgáltatásainak nyújtásában közreműködő jogi és természetes személyek.

**Ügyeletes alkalmazott:** a személyszállítási szolgáltatásban közreműködő vasúttársaság döntésre jogosult munkavállalója (ügyeletes tisztt, állomásfőnök, forgalmi szolgálattevő, személypénztáros stb.)

**Menetrend (Közforgalmú menetrend):** a belföldi vasúti személyszállításra vonatkozó – az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó – közzétett szolgáltatási előírás

**Közszolgáltatási menetrend:** a közforgalmú menetrend része, a személyszállítási közszolgáltatási szerződésben meghatározott járatok útvonalai, megállóhelyei, indulási és érkezési időpontjai meghatározásának összességét és azok minőségi követelményeit tartalmazó szolgáltatási előírás.

**Személyazonosításra alkalmas igazolvány:** hatóság vagy közintézmény által kiadott, az utas személyazonosítására alkalmas arcképes, sorszámozott igazolvány (Személyi igazolvány, Útlevel, Diákigazolvány, Jogosítvány stb.)

**Utas:** a MÁV-START személyszállítási szolgáltatásait igénybe vevő természetes személy

**Fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személy:** bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármely fizikai (érzék- vagy mozgásszervi, állandó vagy időleges) fogyatékoság, értelmi fogyatékoság vagy sérülés, vagy más fogyatékosághoz vezető ok, illetve kor miatt korlátozott, és akinek helyzete kellő figyelmet igényel, és szükségessé teszi az összes utas rendelkezésére álló szolgáltatás hozzáigazítását az érintett személy egyéni igényeihez.

**Kísérő:** a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személlyel, továbbá a 6 éven alul gyermekkel abból a célból együtt utazó személy, hogy őt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

**Kísérő kutya:** a fogyatékkal élő vagy csökkent mozgásképességű személlyel abból a célból együtt utazó kiképzett, kiképzéséről igazolással rendelkező kutya, hogy a fogyatékkal élő személyt utazása során, illetve vasúti területen történő közlekedésében segítse.

**Vasútállomás, megállóhely:** vasúti létesítmények személyforgalmi célokat szolgáló, utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító vonat le- és felszállás céljából megáll.

**Zárt peron:** a vasútállomás területének olyan elhatárolt része, amelyet az utas és az őt kikísérő vagy fogadó személy csak külön szabályozásban meghatározott ellenőrzés vagy regisztráció után használhat.

5 | **Menetjegy:** az utasjogi rendelet I. melléklet 7. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl az utazásra jogosító igazolvány, igazolás, okmány, illetve e-vonatjegy is. Egyetlen menetjegynek tekint a vasúti társaság több jegyszelvényt, igazolást, okmányt is abban az esetben, ha az összes példány

szükséges ahhoz, hogy az utas az adott helyen, adott időpontban, adott vonaton érvényes menetjeggyel rendelkezzen.

**Felár:** a menetdíjon felül fizetendő, a Vszsz. által meghatározott esetekben felszámított, a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett mértékű díj; jelen Üzletszabályzat alkalmazásában: kiegészítő jegy, helyjegy.

**Feláras vonat:** az a – menetrendben megjelölt – vonat, amelyre a menetdíjon felül felár megfizetése kötelező.

**Kiegészítő jegy (pótjegy, gyorsvonati pótjegy):** országos személyszállítást biztosító vonatok esetében a menetdíjon felül fizetendő, a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett, távolságfüggő díj megfizetését igazoló bizonylat, jelen Üzletszabályzat alkalmazásában: pótjegy és gyorsvonati pótjegy.

**Pót- és helyjegyköteles vonat:** az a vonat, amelyre a menetjegyen felül pót- és helyjegy (pótjegy és helyjegy) váltása is kötelező.

**Helyjegyköteles vonat:** az a vonat, amelyre a menetjegyen felül helyjegy váltása is kötelező.

**Pótjegyköteles vonat:** az a vonat, amelyre a menetjegyen felül pótjegy váltása is kötelező.

**Gyorsvonati pótjegyköteles vonat:** az a vonat, amelyre a menetjegyen felül gyorsvonati pótjegy váltása is kötelező.

**Helyjegy:** az utas menetjegye mellett az ülőhely biztosítását igazoló bizonylat.

**Utánfizetési felár:** a pót- és helyjegyköteles, pótjegyköteles vagy helyjegyköteles vonat igénybe vétele esetén fizetendő, a vonatra előírt felár díjával megegyező összegű díj, melyet a vasúti társaság abban az esetben számít fel, ha a szabad, értékesíthető helyek elfogytak.

**Menetdíj:** az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapul vételével meghatározott igénybevételi díj.

**Viteldíj:** az utas által szállított kerékpár, élő állat vagy díjmentesen nem szállítható kézipoggyász szállításáért fizetendő, a szállítási távolság alapul vételével meghatározott fuvarozási, igénybevételi díj.

**Menetjegy ára:** az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, a

kiegészítő szolgáltatások díját, a viteldíjat, ide nem értve a pótdíjat, valamint nemzetközi forgalomban a vonaton fizetett szervízdíjat.

5

**Vonatinfó:** A MÁV-START okostelefonokon működő menetrendi információs és jegyértékesítő alkalmazása. A Vonatinfó felhasználására az alkalmazás információs menüjében található jogi nyilatkozatban foglaltak irányadók.

**Elektronikus jegy:** az utasjogi rendelet I. melléklet 7. cikk (5) bekezdésében előírtaknak megfelelő bármely, a vasúti társaság által az üzletszabályzatban meghatározott elektronikus adathordozóra kiállított menetjegy, helyjegy, pótjegy, hely- és pótjegy és a felár bizonylata

5

**e-vonattjegy:** arra alkalmas készülék képernyőjén bemutatható elektronikus jegy és az otthon nyomtatott jegy gyűjtőfogalma

**Otthon nyomtatott jegy:** olyan elektronikus jegy, amely nem a vasúti társaság által biztosított jegypapírra kerül kinyomtatásra;

**Csoportos elszámolás:** az együtt utazók esetében felmerült menetdíj, felár és viteldíj pénztárban, egy menetjegyen történő elszámolása abban az esetben, ha az utazás viszonylata azonos, a menetjegy árát egy összegben fizetik meg és az utazók az ilyen módon történő elszámolást kifejezetten kérik. Kötelező a csoportos elszámolás akkor, ha az együtt utazók helybiztosítást nem tartalmazó együttes elhelyezést kérnek, különkocsit vagy különvonatot vesznek igénybe.

**Utazási feltételek:** az utasok számára az üzletszabályzatban meghatározott, az állomáson és megállóhelyen való tartózkodásra, a vonaton való elhelyezkedésre és az utazás alatti magatartásra vonatkozó szabályokból készített kivonat.

**Honlap:** a MÁV-START hivatalos weboldala, mely a [www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu) címen érhető el.

**Pótdíj:** a közszolgáltatási szerződésben meghatározottaknak megfelelő összegű és az ott rögzített esetekben a vasúti társaság által az utassal szemben felszámítható, szankció jellegű díj.

**Forgalmi akadály:** a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi

**Egykapus ügyfélszolgálat:** az utas-észrevételek megtételére biztosított lehetőségek összességét jelentő ügyfélszolgálati csatornák (írásos és



szóbeli bejelentési módokat) lokálisan és szervezetenként is egy helyen történő kezelése a MÁV-START Ügyfélszolgálatával.

**Hirdetmény:** a MÁV-START által nyújtott, jogszabály által kötelezően előírt, vagy más okból közérdekű tájékoztatás, melyet különösen a honlapján, továbbá a vasútállomásokon, megállóhelyeken és járműveken bármely formában közzétesz.

**COTIF:** a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény.

**CIV:** a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény „A” Függeléke; a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályokról.

**RID:** a COTIF „C” Függeléke a Veszélyes áruk nemzetközi vasúti fuvarozásának szabályairól, a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv C Függeléke Mellékletének kihirdetéséről, valamint a belföldi alkalmazásának egyes kérdéseiről szóló 179/2017. (VII. 5.) Korm. rendelet.

# I. FEJEZET

## 1. Az Üzletszabályzat hatálya

- 1.1. A vasúti személyszállításra kötött szerződésekre a Ptk-nak a szerződésekre vonatkozó általános, továbbá a vállalkozási szerződésre vonatkozó rendelkezéseit a Vszsz-ben foglalt kiegészítésekkel kell alkalmazni.
- 1.2. Határon átmenő, a vasúti társaság által végzett személyszállítás esetén a jelen Üzletszabályzat rendelkezéseit csak akkor kell alkalmazni, amennyiben jogszabály, nemzetközi szerződés, egyezmény, illetőleg szabály eltérően nem rendelkezik.
- 1.3. Jelen Üzletszabályzat rendelkezései az utazásszervező és -közvetítő tevékenységről szóló 213/1996. (XII. 23.) Korm. rendelet szerinti tevékenységekre csak akkor alkalmazandók, ha az utazási szerződés kifejezetten így rendelkezik.
- 1.4. Nem alkalmazhatóak az Üzletszabályzat előírásai a MÁV-START tulajdonában levő vagy az általa üzemeltetett autóbusszal végzett olyan személyszállításra, amely nem a Menetrendben meghirdetett vonat közlekedésének pótlására történik.

## **2. Díj ellenében végzett személyszállítás**

- 2.1. Díj ellenében végzett személyszállítás az a vasúti személyszállítás, amelyet – a közzétett feltételek alkalmazásával, díj ellenében – bárki igénybe vehet (a továbbiakban: közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatás), valamint a közforgalmú, menetrenden kívül közlekedtetett vonatokkal végzett személyszállítás (a továbbiakban: különvonat).
- 2.2. Személyszállításhoz kapcsolódó egyéb szolgáltatás különösen a kerékpárszállítás, a poggyászmegőrzés, a kereskedelmi, vendéglátó és egyéb utaskiszolgáló létesítmények üzemeltetése, valamint a vasúti személyszállításhoz kapcsolódó idegenforgalmi közvetítői tevékenység.

### 3. Üzletszabályzat

- 3.1. A vasúti társaság a közforgalmú vasúti személyszállítási szerződés - jogszabályokban nem szabályozott - részletes feltételeit a Ptk-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.
- 3.2. A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját a Vasúti menetdíjtáblázatok, a díj megállapításának részletes szabályait és feltételeit a Díjszabás tartalmazza a hatályos jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek figyelembe vételével. A Vasúti menetdíjtáblázatok és a Díjszabás nem része az Üzletszabályzatnak.
- 3.3. A vasúti társaság üzletszabályzatának elkészítése, módosítása és érvényesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi az utasok jogait, különös figyelmet fordítva az egykapus ügyfélszolgálati rendszer kialakítására, a kártérítési és kártalanítási eljárásokra, a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére, és az utasok adatainak védelmére. A Vtv. 69. § 25. pontja alapján a vasúti társaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

## II. Fejezet

### 1. A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

- 1.1. A szerződés létrejötte: Az utas és a vasúti társaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép. Ha az utas jogszabály vagy jelen Üzletszabályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép.
- 1.2. A szerződés hatálya, megszűnése: A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy ha az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.
- 1.3. A szerződések kombinálása Az egymás utáni utazásra szóló menetjegyek akkor tekinthetők egy szerződésnek, ha azokat egymással a jegyértékesítés alkalmával összefüggésbe hozták. A belföldi és a nemzetközi menetjegyek kombinálása nem lehetséges, azokat minden esetben külön szerződésnek kell tekinteni. A nemzetközi utazásra vonatkozó szállítási feltételeket a nemzetközi díjszabások tartalmazzák, melyek kivonata – a teljesség igénye nélkül – megtalálható a jelen Üzletszabályzat A. függelékében. A nemzetközi utazásra vonatkozó szállítási feltételek és díjszabások teljes és hatályos szövegét a MÁV-START a honlapján teszi közzé.

## 2. Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása

- 2.1. Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges, a vasúti társaság köteles a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé tenni.
- 2.2. A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, minden további elfoglalt ülőhelyért a teljes árú menetdíjat kell megfizetni.
- 2.3. A vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:
  - a) botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
  - b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
  - c) érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
  - d) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel és kérésre nem adja át,
  - e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
  - f) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
  - g) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.
- 2.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a vasúti társaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles

továbbszállítani. Az ilyen utassal egy hozzátartozója abban az esetben is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. A többi útítársat, ha szükséges, a vasúti társaság lehetőség szerint másik kocsiszakaszban helyezi el. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a vasúti társaság az utas terhére az eset összes körülményének mérlegelése alapján felszámíthatja.

- 2.5. A vasúti társaság az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, annak díjairól, illetve az esetleges forgalmi akadályról tájékoztatja. A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá – a rendelkezésére álló adatok alapján – a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt. A vasúti társaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének információs tábla vagy hangosbemondó alkalmazásával, ennek hiányában előszóval tesz eleget. | 5
- 2.6. A közszolgáltatási menetrend jóváhagyására jogosult miniszter a közszolgáltatási szerződésből eredő üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a vasúti társaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.
- 2.7. A vonatpótló autóbusszal történő közlekedés esetében a vasúti társaság szolgáltatásait korlátozhatja. A vonatpótló autóbusszon a kerékpár szállítása szünetel, a kézipoggyász továbbítását a vasúti társaság csak a rendelkezésre álló tárolóhely figyelembevételével vállalja. Ha az autóbusz vezetője így rendelkezik, az utasnak a kézipoggyászát az autóbusz kívülről hozzáférhető csomagtartójában kell elhelyeznie, ebben az esetben a vasúti társaság az olyan kézipoggyászért vállal felelősséget, melynek átvételéről az autóbusz vezetője kérésre igazolást (poggyászzevényt) adott. A vonatpótló autóbusszon az ülőhely nem biztosítható előzetesen, továbbá csoportos utazás esetén együttes elhelyezés sem biztosítható. | 5

### **3. Szerződéskötés más társaság nevében**

A vasúti társaság valamennyi jegykiadóhelyén – a vonaton történő jegyértékesítés kivételével – vállalja, hogy a GYSEV Magyarország

területén fekvő vasútállomásaira és megállóhelyeire is kiszolgáltatja a menetjegyet. Az utazás GYSEV szolgáltatási területére eső szakaszán a GYSEV Személyszállítási Üzletszabályzatát kell alkalmazni. Az alkalmazandó szabályokról a GYSEV ad felvilágosítást.

#### **4. A szerződéskötést megelőző tájékoztatás**

5 | A vasúti társaság az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követő nyolc napon belül – a honlapján teszi közzé. Az Üzletszabályzat módosítása esetén az e tárgyban közzétett hirdetmény tartalmazza a megváltoztatott szabályokat és a hatálybalépés napját is. Az Üzletszabályzat a vasúti társaság honlapján díjmentesen megtekinthető és onnan letölthető. A vasúti társaság valamennyi pénztárában, valamint a személyes ügyintézésrel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi az Üzletszabályzatba való betekintést. Az Üzletszabályzat kivonatát a vasúti társaság a vasútállomásokon és megállóhelyeken hirdetményben teszi közzé. A Díjszabás és a Vasúti menetdíjtáblázatok külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúti társaság honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja. Ezen kívül a MÁV-START a személyes ügyintézésrel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon is lehetővé teszi az azokba való betekintést. A Vasúti menetdíjtáblázatok utasokat érintő kivonatát a vasúti társaság a vasútállomásokon hirdetményben teszi közzé.

#### **5. Üzletpolitikai kedvezmények**

5.1. A vasúti társaság külön meghirdetett feltételek szerint üzletpolitikai kedvezményeket biztosít. A vasúti társaság a kedvezmények igénybevételének feltételeit jelen Üzletszabályzaton kívül hirdetményben a vasúti társaság honlapján és az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül folyamatosan aktualizálva teszi közzé.

5.2. A vasúti társaság az üzletpolitikai kedvezmények esetében

- az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság,
- az utazás megkezdése napjának szabad megválasztása,
- az utazás útirányának szabad megválasztására vonatkozó jogosultság,



- a menetjegy visszaváltására vonatkozó jogosultság tekintetében a Vszsz. és az Üzletszabályzat előírásaitól eltérő szabályokat alkalmazhat, melyről az utazóközönséget hirdetmény útján tájékoztatja.

5

A vasúti társaság a személyszállítási szerződéssel kapcsolatban csak olyan korlátozó feltételt alkalmazhat, melyet a hatályos jogszabályok vagy az Üzletszabályzat rendelkezései lehetővé tesznek.

## 5 | 6. Menetjegyek, felárak és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok

### 5 | 6.1. Menetjegy- és/vagy felár váltási kötelezettség

5 | Az utasnak az utazás megkezdésekor – ha jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – a megszakítás nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes menetjeggyel (II. fejezet 9.1.6.) és a vonat igénybe vételéhez szükséges felárbizonylattal kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.

### 5 | 6.2. Menetjegy- és/vagy felár megvásárlása

5 | 6.2.1. A vasúti társaság által közlekedtetett vonatokra a vasúti társaság által üzemeltetett vasútállomási és megállóhelyi pénztárakban (továbbiakban: pénztár), menetjegyirodákban, valamint szerződéses partnereknél, utazási irodákban, automatáknál vagy interneten keresztül lehet menetjegyet- és/vagy felárat vásárolni. A vasúti társaság a vasútállomáson és megállóhelyen hirdetmény útján a jegykiadás helyét a vasútállomástól, megállóhelytől távolabb is meghatározhatja. A menetjegy vásárlási lehetőségekről a vasúti társaság a honlapja útján is tájékoztatást nyújt.

6.2.2. A pénztár működésének rendjét a vasúti társaság a vasútállomáson, megállóhelyen hirdetményben teszi közzé. A hirdetmény tartalmazza:

- a) a pénztár nyitva tartásának rendjét,
- b) a nemzetközi menetjegy kiadásának rendjét, ha a pénztár nemzetközi menetjegyet is ki tud szolgáltatni,
- c) a legközelebbi nemzetközi pénztár helyét, ha a pénztár nem szolgáltat ki nemzetközi menetjegyet,
- d) a tájékoztatást arról, hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyét.

6.2.3. Az automata útján, illetve elektronikus úton történő jegyvásárlás különleges szabályait jelen Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.

6.2.4. A forgalmi tevékenységet is ellátó munkavállaló által történő menetjegykiadás esetén a 6.2.2. pont szerinti hirdetmény tartalmazza az arra vonatkozó tájékoztatást is,

hogy a menetjegy kiszolgáltatása a vonat indulása előtt 5 perccel befejezhető.

6.2.5. A kalauz (jegyvizsgáló) nélkül közlekedő – a menetrendben KN-jelzéssel megjelölt – vonatok kivételével az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat a teljes utazási viszonylatra menetjegyet:

5

- a) az utas, ha a felszállási állomáson nincs menetjegykiadás, a menetjegykiadás szünetel,
- b) a kísérő nélkül utazó fogyatékkal élő, vagy csökkent mozgásképességű személy,
- c) az utas, ha a felszállási állomáson hirdetménnyel, hangosbemondóval vagy a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottjától előszóval ilyen tájékoztatást kapott,
- d) az átszálló utas, aki az átszállását megelőzően a menetjegyet kiállító jegyvizsgálótól arra vonatkozó igazolást kapott, hogy a menetjegyet nem tudta a teljes utazási viszonylatra kiadni.

6.2.6. Ha az utas a menetdíjat az első jegyvizsgálatkor nem fizeti meg, a pótdíjmentes fizetésre való jogát (6.2.5. pont) elveszíti. Nem veszíti el a pótdíjmentes fizetésre való jogát, aki a csatlakozó vonatok (III. fejezet 1.5.1.) közötti átszállást megelőzően önhibáján kívül nem tudott menetjegyet vásárolni, és az átszállást követően a jegyvizsgálót haladéktalanul megkeresi, és ezt a tényét részére bejelenti.

6.2.7. Felár a vonaton a menetjeggyel megegyező feltétellel váltható azzal az eltéréssel, hogy utánfizetési felárat kell megfizetni akkor, ha az adott vonat jegyvizsgálója már nem tud szabad ülőhelyet biztosítani.

5

6.2.8. Ha a Díjszabás ettől eltérő rendelkezést nem tartalmaz, nem szolgáltatható ki a vonaton:

- a) többszöri utazásra érvényes menetjegy,
- b) havibérlet, féléves bérlet, 30 napos bérlet,
- c) olyan kedvezményes árú menetjegy, amelynél a Díjszabás bejelentési kötelezettséget ír elő,
- d) elővételi menetjegy,
- e) 1000 km és annál hosszabb távolságra szóló menetjegy.

- 6.2.9. Ha az utas által elérni kívánt célállomás közvetlen vonattal több útvonalon is elérhető, az utas a vasúti társaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalójával közösen határozza meg, hogy a menetjegy melyik útvonalon át kerüljön kiadásra. A vasúti társaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalója az utast kérésére tájékoztatja a leggyorsabb és a legolcsóbb eljutási lehetőségről, valamint kérésre más, kerülő útvonalra is kiadja a menetjegyet.
- 6.2.10. A vasúti társaság pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben minden esetben lehet fizetni. A vasúti társaság egyes pénztáraiban lehetővé teszi a bankkártyával, hitelkártyával, vagy más pénznemben készpénzzel történő fizetést és az ilyen pénztárak listáját a honlapján folyamatosan aktualizálva teszi közzé.
- A vonaton hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben minden esetben lehet fizetni azzal a korlátozással, hogy a vasúti társaság bizonyos időszakokban és vonatokon nem tudja garantálni, hogy a menetjegy ellenőrzését végző munkavállaló elegendő váltópénzzel rendelkezik. Ha a technikai feltételek lehetővé teszik, a vonaton bankkártyával, hitelkártyával is lehet fizetni.
- 6.2.11. A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.
- 6.2.12. Ha az utasnak nincs megfelelő aprópénze, és a jegypénztáros, illetőleg a jegyvizsgáló nem tud visszaadni, a vasúti társaság fennmaradt tartozásáról igazolást ad, valamint feljegyzi azt az utas által megadott címet, ahová a visszajáró pénzt a vasúti társaság a menetjegyváltástól számított 5 naptári napon belül megküldi.
- 6.2.13. A vasúti társaság az általa közzétett hirdetményekben foglalt feltételekkel és időszakban – de legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal – a menetjegyet előre, elővételben is kiszolgáltatja. Az elővételben váltott menetjegy érvénytartama az utas által meghatározott napon kezdődik.

- 6.2.14. Ha a vasúti társaság Díjszabásában vagy külön hirdetmény útján másként nem rendelkezik, a menetjegy a rajta feltüntetett viszonylaton belül használható utazásra.
- 6.2.15. A vasúti társaság a menetrendben KN-jelzéssel jelöli meg azokat a vonatokat, amelyeken csak előzetesen megváltott menetjeggyel lehet utazni, ezeken a vonatokon menetjegy-és/vagy felár-vásárlásra, és kiegészítésre nincs lehetőség.
- 6.2.16. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a vasúti társaság engedélye nélküli kereskedelem tilos.
- 6.3. A menetjegy felhasználása
- 6.3.1. Érvényes menetjeggyel az utazás a feltüntetett viszonylaton belül eső bármelyik állomáson megkezdhető.
- 6.3.2. Ha az utas az érvényes menetjegyén feltüntetett viszonylaton túl kíván utazni, a továbbutazásra szolgáló menetjegy az eredeti menetjegy viszonylatán belül bármely vasútállomáson megvásárolható, illetve a menetjegy a továbbutazásra kiegészíthető a Díjszabásban foglalt szabályok szerint.
- 6.3.3. Az 1. kocsiosztályú kocsiban (beleértve annak folyosóját és előterét is) csak 1. kocsiosztályú menetjeggyel rendelkező utas tartózkodhat, kivéve:
- ha a kocsi 2. kocsiosztályúként történő közlekedését a vasúti társaság a kocsin látható módon megjelölte (táblával, felirattal),
  - ha a vonatban annak ellenére közlekedik 1. kocsiosztályú kocsi, hogy a menetrendben a vonat csak 2. kocsiosztályú kocsikkal közlekedő vonatként van megjelölve,
  - ha jelen Üzletszabályzat előírásai ezt megengedik.
- 6.3.4. Az 1. kocsiosztályra kiadott menetjegy a 2. kocsiosztályban történő utazásra felhasználható. A menetdíj-különbözet visszatérítéséhez az igazolást a jegyvizsgálótól kell kérni.
- 6.3.5. A 2. kocsiosztályra kiadott menetjegy 1. kocsiosztályban történő utazásra csak a 2.-1. kocsiosztály-különbözeti díj megfizetésével használható fel.
- 6.3.6. A névre szóló menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható,

ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. A névre szóló menetjegy felhasználójának személyazonosságát igazolnia kell. A névre szóló menetjeggyel kapcsolatos előírásokat megfelelően alkalmazni kell az olyan menetjegyre, melyre a Díjszabás meghatározott igazolvány vagy irat sorszámának feljegyzését írja elő – az ilyen menetjegyet csak az igazolvány, irat jogos birtokosa használhatja.

6.3.7. A gazdálkodó szervezet részére értékesített menetjegy, menetokmány felhasználójának a felhasználási jogosultságát (munkavégzésre irányuló jogviszonyról szóló igazolással vagy más alkalmas módon) igazolnia kell.

5

6.3.8. Az az utas, aki a menetdíj, felár, menetdíj-különbözet és a pótdíj megfizetését megtagadja, bármely olyan vasútállomáson vagy megállóhelyen kizárható az utazásból, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. Ha az utas a személyszállításból a II. fejezet 2.3. pontjában felsorolt valamely rendellenes magatartás neki felróható okból történő tanúsítása miatt kerül kizárássra, akkor nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

6.3.9. A vasúti társaság a menetdíj, menetdíj-különbözet és a pótdíj megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról:

- a) az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
- b) a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és a kísérőjét,
- c) a fogyatékkal élő, vagy csökkent mozgásképességű személyt, és kísérőjét,
- d) az olyan személyt (és a vele együtt utazó egy személyt), akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárása életét, testi épségét veszélyeztetné,
- e) a terhes nőt.

6.3.10. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegyváltására többé akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra jelen Üzletszabályzat alapján volt lehetősége.

5

6.3.11. Ha az utas által felmutatott menetjegyért fizetett összeg nem fedezi az utas által igénybe vett szolgáltatás Vasúti menetdíjtáblázatokban a menetjegy váltása időpontjában meghirdetett árát, az utas menetjegye elégtelen.

Elégtelen az a menetjegy:

- a) amelyet az utas a menetjegyen feltüntetettnél drágább menetdíjú vonaton vagy magasabb kocsiosztályban használ fel,
- b) amely rövidebb viszonylaton érvényes, mint amelyen viszonylatban az utas utazik,
- c) amely felmutatásakor az utas a kedvezményes árú menetjegy használatára való jogosultságát nem tudja bizonyítani,
- d) amelyhez az előírt felárat nem fizették meg.

6.3.12. Ha az utas menetjegye elégtelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság a menetdíj-különbözeti jegyet vagy a szükséges új menetjegyet a Vasúti menetdíjtáblázatokban előírt pótdíj felszámításával szolgáltatja ki.

6.3.13. Ha a vonaton elégtelen menetjegyet felmutató utas esetében nem állapítható meg, hogy melyik vasútállomástól vesz igénybe más vonatneműt, illetőleg drágább kocsiosztályt, a vasúti társaság a menetdíj-különbözetet az utas birtokában levő menetjegy kiindulási állomásától számítja.

Érvénytelen az a menetjegy,

- a) amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták, ideértve azt is, ha az utas által kitöltendő rovatokban átírás, felülírás, törlés látható,
- b) amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
- c) amelyen az olvasható adattartalom és az ellenőrzésre szolgáló kódból visszafejthető adatok között eltérés van,
- d) amelyet nem a menetjegyen névvel vagy igazolványszámmal feltüntetett jogosult mutat fel

- e) amely hőpapíron került kiszolgáltatásra és a nem megfelelően gondos kezelés miatt az adatai olvashatatlaná válnak,
- f) amelynek érvénytartama lejárt,
- g) amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
- h) amelyet a belföldi menetdíj figyelembevételével adtak ki, de az utas nemzetközi forgalomban utazva használja fel,
- i) amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes
- j) amelynek ellenértékét a fizetőeszközzel visszaélve egyenlítették ki.

6.3.14. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság az új menetjegyet a Vasúti menetdíj táblázatokban meghirdetett pótdíj felszámításával adja ki. Ha a menetjegy időbeli érvénytartama két állomás között (menetközben) jár le, a továbbutazásért fizetendő menetdíjat attól a vasútállomástól kell számítani, amelyen a vonat a menetjegy érvényességének lejártá előtt menetrend szerint utoljára megállt.

6.3.15. Az az utas, aki:

- a) azt a tényt, hogy egyáltalán nincs, vagy nincs érvényes, elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be, vagy a menetjegy hiányát az első jegyvizsgálat során bejelenti, de pótdíjmentes menetjegy-vásárlásra nem jogosult,
- b) olyan menetjeggyel vagy kedvezményre jogosító igazolvánnyal kíséri meg az utazást, melynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
- c) érvényes menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
- d) az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe vagy jogosultságát az előírt módon igazolni nem tudja,
- e) a KN (kalauz (jegyvizsgáló) nélküli) jelzésű kocsiba vagy vonaton menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazik,



- |   |   |
|---|---|
| f) a KN (kalauz (jegyzvizsgáló) nélküli) jelzésű kocsiba vagy vonatra a személykocsiban szállítható élő állatot, kerékpárt előzetes díjfizetés nélkül visz fel, | 5 |
| g) kézipoggyász és/vagy élő állat szállítására vonatkozó szabályokat megszegi,  | 5 |
- az esedékes menetdíjon, viteldíjon, menetdíj-különbözetten felül a Vasúti menetdíj táblázatokban meghirdetett pótdíjat is köteles megfizetni.

Az Utasleadási lap kiállítása a feljelentést nem zárja ki. | 5

6.3.16. Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a vasúti társaság a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli. A Vasúti menetdíj táblázatok I. kötet C. fejezetben szabályozott esetekben a vasúti társaság a hatósági intézkedés szükségessé válása miatt az utas terhére pótdíjfizetési kötelezettséget állapít meg.

6.3.17. Ha az utasnak egyidejűleg a menetjegy-kiegészítés és az új menetjegyváltás pótdíját is meg kellene fizetnie, a vasúti társaság csak a magasabb összegű pótdíjat számolja fel. Személyenként és utazásonként annyi jogcímen lehet pótdíjat felszámítani, ahány pótdíjazás körébe eső esetet az utas cselekménye önállóan is megvalósított, azonban a vasút társaság nem számít fel pótdíjat az utas azon – önállóan is pótdíjazható – cselekményéért, amely valamely más, szintén pótdíjazható cselekmény megvalósítását szolgálja („eszközcselekmény”).

6.3.18. A vasúti társaság a vonaton fizetett összegről elismervényt, utánfizetési bizonylatot ad.

6.3.19. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségeségéről a vasúti társaság képviselője és az utas között vita van, a vasúti társaság az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegről a személyazonosításra, valamint lakcím megállapítására alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (Utasleadási lapot) állít ki. Csoportos elszámolás esetén, ha a csoport

minden tagja esetében szükséges lenne az utasleadási lap kiállítás, a vasúti társaság a csoportvezető nevére (a csoport adatainak feltüntetésével) egy utasleadási lapot állíthat ki.

- 6.3.20. Az Utasleadási lapon felszámított összeget az utas az Utasleadási lap átadásától számított 30 naptári napon belül bármely vasúti pénztárban kiegyenlítheti. Ha a megállapított követelést 30 naptári napon belül nem egyenlítették ki, a követelés a Vasúti menetdíjtablázatokban meghirdetett emelt összegű pótdíjra módosul, ezt követően pedig a kezelési és postaköltség, valamint a késedelmi kamat összegével növekszik.
- 6.3.21. Ha a vasúti társaság követelésének pontos összege a vonaton nem állapítható meg, a vasúti társaság az Utasleadási lapon ezt a tényt feltünteti (utólagos díjmegállapítás). Ebben az esetben az utas számára irányadó határidők a vasúti társaság követelése pontos összegének közlésével kezdődnek. Ezt a szabályt kell alkalmazni abban az esetben is, ha a vasúti társaságnak – a Díjszabásban meghatározott esetekben alkalmazott – csoportos elszámolású menetjeggyel történő utazás után keletkezik követelése.
- 6.3.22. Az Utasleadási lapon feljegyzett adatokkal és a vasúti társaság követelésével kapcsolatos kifogást, kérelmet az Ügyfélszolgálatnál lehet benyújtani. A benyújtott kifogás, kérelem elbírálásának időtartama az utas számára irányadó határidőbe nem számít bele.
- 6.3.23. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a vasúti társaság a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával mást bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.
- 6.4. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve, betűtípusa
- 6.4.1. A menetjegy – annak alakjától függetlenül – tanúsítja, hogy az utas mikor vagy milyen időszakon belül, mennyi, milyen viszonylatú utazásra jogosult, és utazása során milyen szolgáltatásokra tarthat igényt.

- a) A vasúti társaság – a technikai feltételektől függően – előre nyomtatott kész- valamint félkész jegyeket, továbbá jegykiadó géppel kiállított jegyeket is alkalmazhat. A menetjegy előre nem nyomtatott, vagy a jegykiadó gép által fel nem tüntetett, de szükséges adatait a jegykiadást végző kéziratilag is pótolhatja.
- b) A Díjszabásban meghatározott esetekben a menetjegyen egyes adatokat (különösen az utas azonosító vagy kedvezményre jogosultság ellenőrzéséhez szükséges adatait) az utasnak kell feltüntetnie vagy a feltüntetéshez az adatokat a pénztárossal közölnie kell. Ha ezeket az adatokat az utas a pénztáros kérésére nem tudja megadni, de a menetjegy hiányos adattartalommal történő kiadását a Díjszabás vagy a kedvezményre vonatkozó szabály nem tiltja, a pénztáros az ilyen menetjegyet megjelöli (igazolás hiánya, „IH”).
- c) A menetjegy egyes adatai visszafejthető képpel (pl. piktogrammal), képi kódolással (pl. QR-kód) is feltüntetésre kerülhetnek.
- d) A menetjegyen a szöveges tartalmak minden esetben latin betűvel, arab számmal kerülnek megjelenítésre; a nyomtatott tartalmaknál alkalmazott betűtípus az olvashatóan megjeleníteni kívánt tartalom terjedelmétől és jellegétől függ, egyben biztonsági elemként is szolgál.
- e) A vasúti társaság belföldi menetjegyein feltüntetett szövegek magyar nyelven minden esetben megtalálhatók.
- f) Az elektronikus menetjegyre vonatkozó különleges szabályokat az Üzletszabályzat B. függeléke tartalmazza.

#### 6.4.3. A menetjegyen fel kell tüntetni:

- a) az indulási állomás nevét,
- b) a célállomás nevét és az útirányt, az indulási állomástól mért kilométer távolságát,

- c) a fizetett menetdíj összegét,
- d) az elszámolásnál alkalmazott kedvezmény mértékét,
- e) a vonatnemét és az igénybe vehető különleges szolgáltatásokat,
- f) a kocsiosztályt,
- g) a menetjegy érvényességének első napját,
- h) a menetjegy érvényességének tartamát vagy az érvényesség utolsó napját,
- i) a több személy részére kiadott menetjegynél az utasok számát,
- j) a többszöri utazásra kiadott menetjegynél az utazási lehetőségek jellegét, számát vagy időtartamát,
- k) a CIV alapján fuvarozónak minősülő vasúti társaság(ok) megnevezését,
- l) a „CIV” feliratot.

Az utazási igazolványok esetében az a)-e) és az i)-j) pont szerinti adatok feltüntetésétől el lehet tekinteni.

6.4.4. Ha az együtt utazó utasok igénylik és technikailag lehetséges, a vasúti társaság több utast egy menetjegyen számolhat el. Az ilyen menetjegy visszatérítésével, átalánykártérítésével kapcsolatos igényeket pénztárban nem, csak az Ügyfélszolgálaton lehet intézni.

## 6.5. A menetjegy érvénytartama

6.5.1. A vasúti társaság a menetjegyen kiszolgáltatáskor – az elővétel kivételével – a jegykiadás napját tünteti fel az érvényesség első napjaként. A menetrend szerint 0:00 órakor induló vonathoz kiadott menetjegyen a vasúti társaság a kezdődő napot tünteti fel az érvényesség első napjaként.

6.5.2. Az elővételben váltott menetjegyen a vasúti társaság az utas által meghatározott indulási időpontnak megfelelő napot és az ahhoz tartozó érvénytartamot jelöli meg. Ha ilyen menetjeggyel az utas az érvényesség első napjaként megjelölt időpontnál korábban kívánja az utazást megkezdeni, a menetjegyet az indulási állomáson az utazás megkezdése előtt ki kell cseréltetni. A menetjegy e pontban szabályozott cseréje során a vasúti társaság nem számít fel kezelési költséget.

Ha az utas az elővételen váltott menetjegyével a menetjegy érvényességének kezdete előtt kezdi meg utazását, és a menetjegy cseréjét a felszállási állomáson elmulasztotta - annak ellenére, hogy a vasúti társaság a csere lehetőségét biztosította –, a vonaton a jegyvizsgáló az utazás teljes viszonylatára új menetjegyet ad ki a jegynélküli utas esetében alkalmazandó pótdíj felszámításával. Az utas birtokában lévő, fel nem használt menetjegyről a jegyvizsgáló igazolást ad, melynek visszatérítése kérhető.

#### 6.5.3. Az egy útra szóló menetjegy érvénytartama:

- a) az 1 – 100 km távolságra kiadott menetjegy a rajta feltüntetett 4 óra időtartamban, | 5
- b) a 101 – 200 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő nap 24:00 óráig,
- c) a 201 - 400 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő második nap 24:00 óráig,
- d) a 400 km-nél nagyobb távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő harmadik nap 24:00 óráig érvényes. | 5

A menetjegyen az érvényesség kezdő és befejező időpontja kerül feltüntetésre. Azon a menetjegyen, amelyen nem óra, perc formájában kerül feltüntetésre az érvényesség, a feltüntetett első nap 0:00 órától az utolsó nap 24:00 óráig érvényes. | 5

- 6.5.4. Az egy útra szóló menetjeggyel az utazás – a menetjegy érvénytartamán belül – bármikor megkezdhető. Az egy útra érvényes csoportos menetjegy érvénytartama megegyezik az azonos távolságra szóló egy útra érvényes teljesárú menetjegy érvénytartamával. | 5

- 6.5.5. Az 1-100 km távolságra kiadott menetjeggyel az érvénytartamon belül megkezdett utazás az érvényesség lejártát követően befejezhető, ha az érvénytartam lejártakor az utas a menetjegyen feltüntetett célállomást közvetlenül elérő vonaton utazik. A többi menetjeggyel az utazást a feltüntetett érvénytartam utolsó napján 24:00 óráig be kell fejezni. | 5

- 6.5.6. 100 km-nél nagyobb távolságra váltott menetjegy – ha a Díjszabás nem tiltja – az utas kérésére menettérti útra is kiszolgáltatható, ekkor a visszaúti menetjegy az eredeti

kiindulási állomásig azonos – vagy az utas kérésére a menetjegyen feltüntetett – eltérő útirányon át érvényes. A vasúti társaság hirdetmény útján rendelkezik arról, ha 100 km-nél rövidebb távolságra is kiad menettérti jegyet, a hirdetmény tartalmazza az ilyen jegy menetjegy érvénytartamát is.

5

6.5.7. A vasúti társaság a menettérti útra szóló menetjegyet egy darab menettérti jegy, vagy 2 darab egy útra érvényes menetjegy formájában szolgáltatja ki.

6.5.8. A menettérti jegy az érvényesség első napját követő 14. nap 24:00 óráig érvényes.

6.5.9. A menettérti jeggyel az odautazást az érvénytartamon belül kell megkezdeni.

5

6.5.10. A menettérti jeggyel a visszautazás az érvénytartamon belül bármikor megkezdhető, és azt az érvénytartam utolsó napján 24:00 óráig be kell fejezni. A menettérti jegy esetében a visszautazás megkezdésével egyidejűleg az oda útra szóló jegy érvénytelenné válik.

6.5.11. A havibérletek (ide értve a tanuló bérleteket is) a tárgyhónap 1-jén 0:00 órától a következő hónap 5-én 24:00 óráig érvényesek utazásra.

6.5.12. Az első félhónapra váltott félhavi bérletek (ide értve a tanuló bérleteket is) a tárgyhónap 4-én 0:00 órától 20-án 24:00 óráig, a második félhónapra váltott félhavi bérletek 19-én 0:00 órától a következő hónap 5-én 24:00 óráig érvényesek utazásra.

6.5.13. A 30 napos bérlet az érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 24:00 óráig érvényes.

6.5.14. Ha az utas az utazása egyes szakaszán (szakaszain) magasabb kocsiosztályt kíván igénybe venni, kocsiosztálykülönbözeti jegy kiállítását kérheti. A kocsiosztálykülönbözeti jegy érvénytartama:

a) megegyezik annak az egy útra vagy menettérti útra szóló menetjegynek az érvénytartamával, amelyhez kiadták,

b) a többszöri utazásra érvényes jegyhez (bérlet, utazási igazolvány stb.) történő kiszolgáltatás

5

esetén az érvényesség kezdő időpontjától az azonos távolságra kiadható menetjegy érvénytartamával egyezik meg,

- c) 2. kocsiosztályon díjmentes utazásra jogosult részére történő kiszolgáltatás esetén megegyezik az azonos távolságra szóló egyúti vagy menettérti jegy érvénytartamával.

6.5.15. A GYSEV – MÁV-START vonataira közvetlen forgalomban a menetjegyek érvénytartamát a kiszolgáltatott menetjegyek díjszámítási távolságának (kilométer-övezetének) összeadásával számított együttes távolság figyelembevételével kell megállapítani.

6.5.16. A kiindulási és célállomás nevét is tartalmazó (viszonylati) menetjegyet csak a rajta feltüntetett viszonylatban lehet felhasználni. A viszonylatot nem tartalmazó menetjegy és utazási igazolvány a rajta feltüntetett előírások és az adott menetjegy, utazási igazolvány felhasználásáról közzétett hirdetés szerint használható fel.

6.5.17. Az a kedvezményes árú menetjegy, amely csak meghatározott viszonylatra érvényes (viszonylati kedvezmény), kizárólag ebben a viszonylatban használható fel utazásra.

## 7. A menetrend

- 7.1. A menetrend tartalmazza a vasúti társaság által közlekedtetett belföldi vonatok közlekedési és igénybevételi adatait:
- a Vszsz. által előírtak alapján a közforgalmú menetrendben rögzítendő adatokat,
  - a Magyarországot érintő nemzetközi vonatok menetrendjét,
  - a fontosabb nemzetközi összeköttetések menetrendi kivonatát,
  - a vonatok igénybevételéhez szükséges tudnivalókat.
- 7.2. A vasúti társaság a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott vasútállomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát látható helyen kifüggeszti.
- 7.3. A menetrendről az utasokat a vasúti társaság az alábbi módokon is tájékoztathatja:
- a honlapján, a [www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu) oldalon,
  - a Vonatinfó telefonos alkalmazás jegyvásárlási funkciójában,
  - a kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjeszti.
- 7.4. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a vasúti társaság honlapján adott napra érvényesként közzétett hivatalos, vonalanként táblázatban összesített menetrendet, ha pedig e menetrendhez vágányzári menetrendi módosítás került kiadásra, akkor ezt a vágányzári menetrendet kell tekinteni. Ha a vasúti társaságnak az utassal a menetrendek ellentmondásos tartalma miatt vitás, illetve utánfizetési ügye van, az ügy elbírálásakor az utas számára adott helyzetben kedvezőbb menetrendi változatot kell alapul venni.
- 7.5. A menetrendben a vasúti társaság külön feltünteti az adott vonat vagy egyes kocsik igénybevételének különleges szabályait, különösen ha:
- a vonat nem minden nap, vagy külön rendelethez közlekedik, vagy az adott állomáson nem minden nap, vagy külön rendelethez áll meg,
  - a vonat csak felár megfizetésével vehető igénybe,



- c) a vonaton, vagy a vonat által érintett meghatározott állomások között helybiztosítás kötelező, vagy helybiztosítás igényelhető (fakultatív helybiztosítás),
- d) a vonat belföldi forgalomban nem, vagy korlátozott viszonylatokban, illetve csak a vonat egyes kocsijaiban utazva vehető igénybe,
- e) a vonat csatlakozó vonatra nem vár,
- f) a vonatra adott állomásokon a felszállás vagy a leszállás tilos,
- g) a vonat adott állomáson vagy megállóhelyen csak feltételesen, az utas jelzése vagy kérése esetén áll meg,
- h) a vonaton külön feltételek szerint kerékpár szállítható,
- i) a vonat étkező- vagy büfékocsit, háló- és fekvőhelyes kocsit továbbít, vagy más különleges szolgáltatás érhető el,
- j) a vonat 1. osztályú kocsit is továbbít,
- k) a vonat kerekesszékesek utazására alkalmas kocsit továbbít,
- l) a vonaton vagy valamely kocsiban a kézipoggyász elhelyezésére a szokásosnál kevesebb hely áll rendelkezésre, és emiatt az utas kézipoggyásza a kocsiban nem fér el az ülőhelye alatt és felett,
- m) a vonat kalauz (jegyzivizsgáló) nélkül (KN) közlekedik, ezért az utazás csak előre megváltott menetjeggyel érvényes.

5

7.6. Ha a menetrend változása miatt a vonat közlekedése szünetel, megszűnik, vagy a vonat korábban közlekedik, akkor a módosított menetrendet a változást megelőzően legalább 14 nappal, minden egyéb esetben a változást megelőzően legalább 7 nappal kell meghirdetni.

7.7. A menetrend módosítását a vasúti társaság:

- a) a módosításban érintett vasútállomásokon kifüggesztett menetrendi módosításra figyelmeztető felhívás
- b) a honlapján közzétett hirdetmény, illetve új menetrendi mező vagy tábla,

5

formájában hirdeti meg.

7.8. A legfontosabb változásokról a vasúti társaság a honlapján, a rádió és a napi sajtó útján is tájékoztatást ad.

- 7.9. Az elővetelben menetjegyet váltó utas viseli annak következményeit, ha az indulását közvetlenül megelőzően nem tájékozik a menetrend időközbeni változásáról, feltéve, ha a menetrendváltást a vasúti társaság az Üzletszabályzat előírásainak megfelelően meghirdette.

## **8. Utastájékoztatás**

- 8.1. Tájékoztatás az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről
- 8.1.1. A vasúti társaság az utazási feltételeket a vasútállomásokon és megállóhelyeken folyamatosan aktualizálva kifüggeszti. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetmény tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg.
- 8.1.2. A vasúti társaság az alkalmazott árakról a vasútállomásokon és megállóhelyeken kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetményekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást. Az alkalmazott kedvezmények igénybevételének részletes feltételei a Díjszabásban, külön rendelkezésekben és a honlapon minden esetben megtalálhatók.
- 8.1.3. A vasúti társaság az utasokkal közvetlenül kapcsolatba kerülő munkavállalói útján az utas kérésére közvetlenül tájékoztatást ad:
- a) a szerződésre alkalmazandó általános feltételekről (az Üzletszabályzatról), a Díjszabásról és a menetdíjakról,
  - b) a leggyorsabb utazás menetrendjéről és feltételeiről,
  - c) a legolcsóbb díjak menetrendjéről és feltételeiről,
  - d) a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközök hozzáférhetőségéről, hozzáférési feltételeiről és elérhetőségeiről a vonaton,
  - e) a kerékpárszállítással kapcsolatos szolgáltatások hozzáférhetőségéről és hozzáférés feltételeiről,
  - f) az ülőhelyek elérhetőségéről, az első- és másodosztályon, valamint a fekvőhelyek és a hálókocsik elérhetőségéről,

- g) a szolgáltatásokat várhatóan megzavaró vagy késleltető eseményekről, okairól, a vonat várható továbbindulásáról.
- h) a vonaton igénybe vehető szolgáltatások elérhetőségéről,
- i) az elveszett poggyász visszaigénylésére vonatkozó eljárásokról,
- j) a panaszok benyújtására vonatkozó eljárásokról,
- k) az a)-j) pontokban foglalt információk fellelhetőségéről, amennyiben a munkavállaló az utas kérdését nem tudja megválaszolni.

8.1.4. A MÁV-START-tal szerződéses viszonyban álló más szolgáltatók a 8.1.3. pont szerinti tájékoztatási kötelezettséget csak a rendelkezésükre álló információ mértékéig teljesítik.

8.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról

8.2.1. A menetrendről történő tájékoztatás szabályait a II. fejezet 7. pontja tartalmazza. | 5

8.2.2. A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján, Vonatinfó alkalmazás útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt. | 5

A vasúti társaság kötelezettséget vállal továbbá arra, hogy az utazáshoz a menetrenden kívül is szolgáltat információkat, biztosítja az utasok tájékoztatását. E kötelezettsége keretében az alábbiakat szolgáltatja:

- a) hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
- b) menetközben történő tájékoztatás a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
- c) kivonat a hatályos Üzletszabályzatból,
- d) a személyzet nélküli vasútállomásokon és megállóhelyeken a legközelebbi jegypénztár elérhetőségéről, és arról, hogy személyes segítséget igénylő fogyatékkal élő vagy csökkent

- mozgásképeségű utas a segítséghez mely vasútállomáson férhet hozzá,
- e) az érvényes Vasúti menetdíjtáblázatok kifüggesztése a vasútállomásokon,
  - f) utazási információ nyújtása a jegypénztárakban, egyéb kijelölt helyeken,
  - g) telefonos információs szolgálat és honlap üzemeltetése.

8.2.3. A menetjegy ellenőrzését végző személy az utas kérésére menetrendi felvilágosítást, forgalmi akadály, csatlakozásmulasztás esetén a továbbutazás megtervezésében segítséget köteles nyújtani.

8.2.4. A menetjegy ellenőrzését végző személy a feláras és a nemzetközi vonatokon a rendelkezésre álló technikai eszközökkel, ezek hiányában élőszóban az alábbi információkról ad tájékoztatást:

- a) következő megállási hely,
- b) a vonat késésének mértéke,
- c) a vonaton elérhető szolgáltatások,
- d) csatlakozási lehetőségek,
- e) biztonsági és üzembiztonsági kérdések.

A menetjegy ellenőrzését végző személy a tájékoztatást az általa elérhető információ mértékéig, legjobb tudása szerint nyújtja.

8.2.5. A vasúti társaság a menetrendben megjelölt azon megállási helyekről, melyeken a vonat csak az utas jelzése vagy kérése esetén áll meg, az utasokat a honlapján, továbbá az érintett megállóhelyeken és az érintett vonatokon is hirdetmény útján tájékoztatja. A hirdetmény tartalmazza a fel- és leszállási szándék jelzésének módját.

### 8.3. Utastájékoztatás a közlekedési korlátozásokról és a késésekről

8.3.1. A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, ide értve különösen az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatpótló autóbuszos közlekedést, a vonatelmaradást a honlapján közzé teszi, míg az érintett vasútállomásokon csak menetrendi módosításra figyelmeztető felhívást tesz közzé.

5  
.

8.3.2. A vonatok késéséről, valamint a késés miatt a csatlakozás elmulasztásáról a vasúti társaság – ha lehetséges –

hangosbemondón és – ha lehetséges – állomási vizuális kijelzőn, illetve a jelen lévő munkavállaló útján azonnal értesíti, tájékoztatja az utasokat. A forgalmi akadályról az utasokat az érintett vasútállomásokon a vasúti társaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére a késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad.

- 8.3.3. A vasúti társaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének információs tábla, vagy hangosbemondó alkalmazásával tesz eleget. Előbbiek hiányában a vasúti társaság élıszóban teljesíti e kötelezettségét. Az utas által igénybevett vonat várható késéséről, a csatlakozások elmaradásáról menetközben – az általa elérhető információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegy ellenőrzését végző személy felvilágosítást ad.
- 8.4. Utastájékoztatás a személyszállító vonatokon alkalmazott biztonsági kamerarendszerek működéséről
- 8.4.1. A vasúti társaság egyes személyszállító vasúti járművek, belterében, az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a személyszállítási törvényben meghatározott korlátozó rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytat. A megfigyelés során képfelvételt készít, a készített képfelvételt kezeli. A vasúti társaság a megfigyelést végző kamerákat jól látható módon helyezi el, és a képrögzítésről, valamint az ezzel járó adatkezelésről a vonat külső felületén képjellel, a belterében figyelemfelhívó táblán ad tájékoztatást. A vasúti társaság a fedélzeti kamerával ellátott járművein az erre utaló piktogramot elhelyezi.
- 8.4.2. A vasúti társaság egyes menetjegy ellenőrzését végző munkavállalóinak ruházatára felszerelve az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme

céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a személyszállítási törvényben meghatározott korlátozó rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytathat. A megfigyelés során kép-, hang-, illetve kép és hangfelvételt készít, a készített kép-, hang-, illetve kép és hangfelvételt kezeli. A vasúti társaság menetjegy ellenőrzését végző munkavállalója a kép-, hang-, illetve kép és hangrögzítésre, valamint az ezzel járó adatkezelésre vonatkozó figyelemfelhívó jelzést visel, és kérésre erről tájékoztatást ad.

## 9. A felek jogai és kötelezettségei

### 9.1. A menetjegyek ellenőrzése

- 9.1.1. A menetjegyet a jegyvizsgáló, a vizsgáló főkalauz és a menetjegy ellenőrzésére jogosító megbízólevéllel rendelkező más személy ellenőrizheti (továbbiakban: menetjegy ellenőrzését végző személy).
- 9.1.2. A jegyvizsgáló egyenruhában teljesít szolgálatot és jegyvizsgálótáskát vagy jegykiadógépet hord magával. A jegyvizsgáló mellett a jegyvizsgáló munkáját segítő más munkavállaló is végezhet ellenőrzést, akit olyan jogosultságok illetnek meg, mint a jegyvizsgálót. Az ellenőrzést végző munkavállaló e minőségére utaló jelzést visel, valamint szolgálati megbízólevéllel rendelkezik. A jegyvizsgáló vagy az ellenőrzést végző más munkavállaló nem köteles az utas részére igazolni magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges közérdekből nyilvános adatát (nevét, azonosító számát) megadni, valamint az ellenőrzést végző más munkavállaló a megbízólevelét felmutatni.
- 9.1.3. A jegyvizsgálók munkavégzését és az utasok menetokmányait a vizsgáló főkalauz ellenőrzi. A vizsgáló főkalauz egyenruhában vagy civil ruhában végzi munkáját, szolgálati jelvénye a vasúti emblémával ellátott vörös karszalag. A vizsgáló főkalauz ellenőrzése során a jegyvizsgáló feladatait is elláthatja. A civil ruhában szolgálatot teljesítő vizsgáló főkalauz az utas kívánságára szolgálati megbízólevéllel igazolja magát.
- 9.1.4. Az egyenruhában dolgozó, szolgálati jelvényt viselő vizsgáló főkalauz az utas kérésére a jegyvizsgálóval azonos módon igazolja magát.
- 9.1.5. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy:
- kezeli az utas menetjegyét,
  - ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
  - ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez a személyhez kötött utazási jogosultság, az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a

kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,

- d) a vasúti társaságot megillető menetdíjat, menetdíj-különbözetet, más szolgáltatási díjat, pótdíjat beszedi vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
- e) a szükséges tájékoztatást megadja az utasoknak.

9.1.6. Az utasnak jegyvizsgálat alkalmával:

- a) a vasúti személyzet részére kérésre át kell adnia a megszakítás (átszállás) nélkül beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes összes menetjegyét,
- b) ellenőrzésre alkalmas módon fel kell mutatnia és kérésre át kell adnia a kedvezményes árú menetjegy váltására jogosító igazolványát,
- c) személyazonosságát is igazolnia kell szükség esetén.

A vasúti társaság az utazásra jogosultság ellenőrzését követően az utas menetjegyét, igazolványát haladéktalanul köteles visszaadni, kivéve, ha az Üzletszabályzat vagy a Díjszabás szerint be kell vonni azt. Menetjegy, igazolvány egyebekben csak annak ellenőrzése és – a 9.1.5. d) pontban szabályozott esetben – adatainak rögzítése céljából és annak idejére kérhető el az utastól.

9.1.7. Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja átadni, a vasúti társaság jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni, és kérésre átadni, menetjegyére elégtelennek minősül.

9.1.8. A vasúti társaság menetjegykezelést, menetjegy-ellenőrzést ugyanazon a vonaton több alkalommal is végezhet, a menetjegyet felszállás előtt, leszállás után, a vasútállomások és megállóhelyek területén is ellenőrizheti.

9.1.9. Nem tartózkodhat a zárt peron területén, illetve a vonaton az, aki ruházatával vagy kézipoggyászával a járművet, az utasok ruházatát vagy kézipoggyászát beszennyezheti.



## 9.2. Magatartási szabályok

- 9.2.1. Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel a vonatra és szállhat le a vonatról. Ha a vonat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos, kivéve, ha rendkívüli üzemi helyzet esetén a jegyvizsgáló ellenkező értelmű tájékoztatást ad. A fel- és leszállási tilalom megszegője a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat köteles megfizetni.
- 9.2.2. Ha a vasútállomáson nincs kiépített utasperon, vagy a vágány mindkét oldalán van utasperon, akkor a vasútállomás épülete felőli oldalon kell fel- és leszállni, egyéb esetekben fel- és leszállás csak a vonat utasperon felőli oldalán szabad.
- 9.2.3. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a vonaton tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- 9.2.4. A vasúti társaság a terhes anyák és a kisgyermekkel utazók részére képszímbólyummal megjelölt ülőhelyeket jelöl ki. Az ilyen ülőhelyeket igénybe veheti:
  - a) a terhes nő,
  - b) a 10 éven aluli gyermek egy kísérővel,
- 9.2.5. A 9.2.4. pont szerinti jogosultak részére képszímbólyummal megjelölt ülőhelyeket más utas is elfoglalhatja mindaddig, amíg a 9.2.4. pont alapján az ülőhely elfoglalására jogosult utas nem jelentkezik, az ilyen utas utas jelentkezésekor részére az ülőhelyet felszólítás nélkül át kell adni.
- 9.2.6. Az utas, illetve csoportos utazás esetén az együtt utazó személyek külön szakasz, illetve külön kocsis biztosítását kérhetik.
- 9.2.7. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre menetjegye jogosítja. Más szolgáltatásokat csak pótdíj megfizetése mellett vehet igénybe. Nem számít fel a vasúti társaság a menetdíj-különbözet elszámolása esetében pótdíjat, ha a magasabb

díjú szolgáltatás igénybevételére a vasúti szolgáltatás hiányossága miatt került sor.

- 9.2.8. Minden utas annyi ülőhelyet foglalhat le, ahány érvényes menetjegyet tud felmutatni. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal le, mint ahány menetjeggyel rendelkezik, a vasúti társaság a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat számolja fel terhére és az elfoglalt ülőhelyek felszabadítására kötelezi.
- 9.2.9. Az utas utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállást, várakozást is ideértve) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, valamint az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.
- 9.2.10. A vasúti társaság járművén vagy létesítményében tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti társaság járművén vagy létesítményében:
- a) lármázni, énekelni, zenélni,
  - b) szemetelni, dohányozni,
  - c) szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
  - d) bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
  - e) kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,
  - f) az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

Nem szabad a vasúti társaság járművén

- a) a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni
- b) a fülkeajtót úgy lezárni, hogy azt a jegyvizsgáló ne tudja kinyitni,
- c) a feljáró-, a kocsivég- és a kocsiszakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
- d) menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
- e) az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,

- f) az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit feltenni,
- g) indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni,
- h) kutyát póráz és szájkosár vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz nélkül szállítani (kivéve a kísérő kutya szállítását szabályozó Díjszabás 8.3. pont).

5

9.2.11. Az utazási feltételeket – magatartási szabályokat – a menetjegy ellenőrzésére jogosult figyelmeztetése ellenére megszegő utas terhére a vasúti társaság a Vasúti menetdíjtáblázatokban közzétett pótdíjakat számítja fel, és intézkedik a felmerült helyreállítási, takarítási költségek megfizetéséről.

9.2.12. Ha az utas a megállapított díjat nem fizeti meg, vagy a díj megfizetése után ismételten megszegi a szabályokat, a vasúti társaság az utast a továbbutazásból kizárhatja, és az utas ellen feljelentést tehet.

9.2.13. A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a neki felróható rendellenes magatartása miatt a 9.2.12 pont alapján leszállított, az utazásból kizárt utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

9.2.14. A vasúti társaság az utazási feltételeket a vasúti kocsiban és a vasútállomásokon és megállóhelyeken jól látható helyen kifüggeszti.

### 9.3. Tárgyak, élő állatok szállítása

9.3.1. A kézipoggyász tömege utasonként a 30 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 15 kg kézipoggyászt vihet magával. Az utas a kézipoggyással a saját ülőhelyén kívül további ülőhelyet nem foglalhat el, az így elfoglalt ülőhelyet más utas vagy a menetjegy ellenőrzését végző személy kérésére haladéktalanul át kell adnia. Kerékpár szállítása esetén a további bevihető kézipoggyász össztömege a 10 kg-ot nem haladhatja meg.

5

A tárgyak, élőállatok szállításának részletes feltételeit a Díjszabás, a fizetendő viteldíjat a Vasúti menetdíjtáblázatok tartalmazza.

- 5 | 9.3.2. A jármű utasterébe bevihető kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x50x80 cm-es méretet nem haladhatja meg, kivéve a:
- gyermekkocsit,
  - esernyőt,
  - sétapálcát,
  - tokba helyezett hordozható hangszeret,
  - sírkoszorút
- 5 | - összecsucott, becsomagolt rollert és az összecsucott, becsomagolt 20"-nál nem nagyobb kerékátmérőjű kerékpárt.
- 9.3.3. Az utas saját felelősségére gondoskodik kézipoggyászának vám- és hatósági kezeléséről.
- 9.3.4. A zárt peronra és a személykocsiba nem szabad bevinni:
- a) olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
  - b) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzős előidézésére alkalmas anyagot, továbbá a RID előírásainak nem megfelelő anyagokat (vagy az ezeket tartalmazó eszközöket),
  - c) olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Kormányrendelet értelmében tilos.
- 9.3.5. Fegyvert és lőszert – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.
- 9.3.6. Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyázként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a menetdíjon kívül a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett viteldíjat valamint a pótdíjat megfizetni.
- 9.3.7. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság a megtett útra poggyászdarabonként felszámolja:
- a) a viteldíjat,
  - b) a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat.

- 9.3.8. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyét annak érvénytartamán belül.
- 9.3.9. Ha az utas az indulási állomáson olyan kocsiba szállt fel vagy útközben olyan kocsiba szállt át, amelyről a menetrendben a vasúti társaság közölte, hogy a kézipoggyász elhelyezésére a szokásosnál kevesebb hely áll rendelkezésre, és emiatt kézipoggyásza az új kocsiban nem fér el az ülőhelye alatt és felett, a vasúti társaság a kézipoggyászért – pótdíj nélkül – a Vasúti menetdíjtablázatokban meghirdetett viteldíjat számít fel. A viteldíjat ebben az esetben csak az ilyen kisebb férőhelyű kocsiban megteendő útra kell megfizetni.
- 9.3.10. A kerekesszékét és más, a mozgását segítő eszközt (például mankót, járókeretet) az arra rászoruló utas díjfizetés nélkül bármely arra alkalmas személykocsiban szállíthatja.
- 9.3.11. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával is csak a 2. kocsiosztályú személykocsiban szállítható:
- a) szétszedhető gumi- vagy vászoncsónak és alkatrészei,
  - b) sífelszerelés,
  - c) sporteszköz,
  - d) műanyagbordó.
- 9.3.12. A pót- és helyjegyköteles, valamint a helyjegyköteles vonat és kocsi kivételével a kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával 2. kocsiosztályú személykocsiban szállítható utasonként egy darab, megfelelően csomagolt:
- a) 2 métert meg nem haladó fenyőfa, dízcserje, facsemete,
  - b) 2 métert meg nem haladó hosszúságú kéziszerszám.
- 9.3.13. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas zárt szállítóeszközben élő állatot is bevihet a vasúti kocsiba, ha az (pl. kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja. Az előbbiektől eltérően a kutya

zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve is szállítható. A vasúti kocsiba bevihető élőállat-szállítás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza. Beteg, fertőző kutya, élőállat a vonaton nem szállítható.

- 9.3.14. A kísérő kutya és a szolgálatban lévő rendőrségi kutya kivételével nem vihető be élő állat:
- a) az 1. osztályú kocsiba,
  - b) az étkezőkocsiba.

Pót- és helyjegyköteles, helyjegyköteles vonaton a vasúti társaság az élő állat szállítását Díjszabásában további feltételekhez kötheti, vagy az egy kocsiban szállítható állatok darabszámát maximalizálhatja. A kísérő kutya nem számít bele a szállítható kutyák számába. A kísérő kutya a járművek ülésén nem szállítható.

Kutya csak a 2. kocsiosztályú személykocsiba vihető be. Egy utas legfeljebb 2 kutyát vihet magával. A 2. kocsiosztályú, fülkés kocsi fülkéjébe a kutya csak az ott ülő valamennyi utas beleegyezésével vihető be. A fülkés kocsi egy fülkéjébe legfeljebb 2 utas vihet be kutyát. 20 kg-nál nehezebb, nagytestű kutya csak a személykocsi peronján szállítható. A kutyát pórázzal és szájkosárral kell ellátni, kivéve, ha a kutya megfelelő (II. fejezet 9.3.13. pont) zárt szállítóeszközben utazik. A kutya tulajdonosa köteles az állat egy évnél nem régebbi keletű, veszettség elleni oltási bizonyítványát magával vinni, és azt kérésre felmutatni. A három hónapnál fiatalabb kölyökkutya esetében – ha életkora egyértelműen igazolható – nem kell oltási bizonyítványt felmutatni. Ha az utas a szükséges igazolást nem tudja felmutatni, a vasúti társaság az utast és kutyáját kizárja az utazásból.

- 9.3.15. A vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogyatékkal élők, vagy csökkent mozgásképességűek kerekesszékeinek és más mozgást segítő eszközeinek szállítását.
- 9.3.16. A személykocsiba gyermekkocsiban bevitt gyermek biztonságos elhelyezéséről a kísérője saját felelősségére maga gondoskodik.
- 9.3.17. A vasúti társaság útipoggyász-fuvarozást nem végez.

9.3.18. A vasúti társaság kerékpárviteldíj megfizetése ellenében a meghirdetett vonatokon vállalja az utas őrizetében a kerékpár, kerékpár utánfutó szállítását. A vasúti társaság a menetrendben vonatonként megjelöli a kerékpárszállítás lehetőségét és azt a tényt, ha a vonaton egyáltalán nem szállítható kerékpár. A menetrendben megjelölt egyes vonatokon az utasnak a kerékpárviteldíj megfizetésén túl a kerékpárhelyet előzetesen külön le kell foglalnia. A vasúti társaság nem felel a kerékpár szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (ideértve a lopást is). A vasúti társaság a kerékpárszállítás részletes feltételeiről a honlapján ad tájékoztatást.

5

9.3.19. Kerékpárviteldíj megfizetése nélkül szállítható:

- a) minden 20” vagy annál kisebb kerékátmérőjű kerékpár,
- b) az eredetileg egykerekűnek gyártott kerékpár (monocikli).

9.3.20. Kerékpár csak akkor vihető be a személykocsi utasterébe, ha kerékátmérője 20” vagy annál kisebb, és azzal 14 év alatti gyermek utazik, valamint ha a többi utast nem akadályozza. Bevihető továbbá a személykocsi utasterébe a 20”, vagy annál kisebb kerékátmérőjű összecsucott kerékpár becsomagolva, amennyiben az az ülések alatt, vagy az ülések között olyan módon elhelyezhető, hogy az a többi utast nem akadályozza. Az ilyen kerékpár akkor is szállítható, ha a menetrendben a vonat oly módon van megjelölve, hogy azon egyáltalán nem szállítható kerékpár. Minden más esetben a kerékpár – ideértve a 9.3.19. pontban szabályozott többi esetet – a Díjszabásban és annak felhatalmazása alapján külön rendelkezésben, valamint a vonaton (piktogrammal) feltüntetett módon szállítható.

5

9.3.21. A vasúti társaság az élő állat vagy a kerékpár elszállítását csak a rendelkezésre álló kapacitás mértékéig vállalja. A járművek személyszállításra és állat vagy kerékpár szállítására egyaránt alkalmas tereiben (többcélú terek) a személyek szállítása élvez elsőbbséget azon utassal szemben, aki az utazását még csak megkezdeni szándékozik, vagy az utazási feltételeket nem tartja be.

#### 9.4. Útmegszakítás

- 9.4.1. Az érvényes menetjeggyel az utazás oda- és visszaútban tetszőleges számú alkalommal megszakítható, és később tovább folytatható. Az útmegszakítási szándékot leszállás előtt a vonat jegyvizsgálójának kell bejelenteni, aki igazolást ad. Ha az utas a vonaton igazolást nem kért, a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja a vonat megérkezésétől számított egy órán belül pótolhatja. A vasúti társaság nem vállal felelősséget azért, mert az utas a vonaton elmulasztotta az igazolás beszerzését, és a leszállási állomáson sincs igazolás kiadására felhatalmazott munkavállaló.
- 9.4.2. Ha útmegszakításkor az utas a menetjegy igazoltatását elmulasztotta, a menetjegy a továbbutazásra érvényét veszti. Az oda útban használt menettérti jegy visszaúti része azonban felhasználható.
- 9.4.3. Egyes kedvezmények igénybevétele esetében a Díjszabásban vagy az üzletpolitikai kedvezmények külön meghirdetett feltételeiben foglaltak korlátozhatják, vagy megtilthatják az útmegszakítást.
- 9.4.4. A megszakított utazás a jegy érvényességi ideje alatt az útvonalnak a célállomáshoz közelebb fekvő állomásáról is folytatható.
- 9.4.5. Nem tekinthető útmegszakításnak, és ezért nem szükséges igazolás sem:
- a) ha az utas a menetjegyének megfelelő első csatlakozó vonattal utazik tovább, még akkor sem, ha a várakozás éjszakázással jár,
  - b) ha az utas más vonatra azért száll át, mert az általa igénybevett vonat nem áll meg a célállomásán vagy azon a vasútállomáson, ahol utazását megszakítani kívánja,
  - c) ha az utas azért száll át, mert a célállomás más vonattal korábban érhető el, illetőleg a vonat, amelyen utazott, nem közlekedik a célállomásig,
  - d) ha az utas magasabb kocsiosztály, kerékpárszállító kocsi, háló- vagy étkezőkocsi igénybevétele céljából száll át ugyanazon napon közlekedő más vonatra,



- e) ha az egy útra szóló menetjeggyel rendelkező utas a budapesti fejjállomások (Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Déli) egyikén szakítja meg utazását,
- f) ha az utas menettérti jegy birtokában a budapesti fejjállomások egyikén szakítja meg utazását, és azt az azonos távolságra váltott egy útra érvényes menetjegy érvénytartamán belül folytatja.

9.4.6. Az odautazás vagy a visszautazás megkezdése napjának, illetőleg útmegszakítás esetén a továbbutazás megkezdése napjának az első jegykezelés alkalmával megjelölt nap tekintendő.

9.4.7. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

## 9.5. Egyenlő bánásmód biztosítása

9.5.1. A vasúti társaság adott helyszínen rendelkezésre álló állomási és vonatkísérő személyzete köteles be- és kiszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és – térítésmentesen – minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében:

- a) a fogyatékkal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességűeknek,
- b) az időseknek,
- c) a kisgyermekkel utazóknak és a terhes nőnek,
- d) a kerékpárral vagy nagy poggyással utazóknak.

9.5.2. A képjellel megjelölt ülőhelyeket a vasúti társaság a kerekesszékekkel közlekedők és más rászorultak számára tartja fenn. A vasúti társaság a kerekesszéket, és más mozgást segítő eszközt díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja.

5

9.5.3. A fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű utas érvényes menetjeggyel kell rendelkezzen, a meghirdetett kedvezményeket igénybe veheti. Feláras vonaton az ilyen utasnak a megfelelő felárat meg kell fizetniük, kivéve annak a kerekesszékes utasnak, aki a kerekesszékéből az utazás időtartama alatt nem száll ki – ő helyjegyköteles vonaton helyjegy, pót- és helyjegyköteles vonaton pót- és helyjegy váltása nélkül utazhat.

5

9.5.4. Ha a vonat 1. kocsiosztályú kocsit továbbít, a fogyatékkal élő és az utazás időpontjában fennálló csökkent mozgásképességű, állapotára vonatkozóan igazolvánnyal/igazolással rendelkező utas érvényes 2. kocsiosztályú menetjegyével a szabadon maradt 1. kocsiosztályú ülőhelyeket elfoglalhatja abban az esetben, ha a menetjegyének megfelelő szakaszban tömeges utasforgalom miatt, vagy egyéb okból (pl. fekvőgipsz viselése, vagy az ülőhely mérete nem megfelelő) nem tud biztonságosan helyet foglalni. A magasabb kocsiosztályba történő átmenet e formája csak a vonaton, a jegyvizsgáló előzetes értesítése és a jogosultság igazolása mellett vehető igénybe. Amennyiben a fogyatékkal élő utas kísérője a 2. kocsiosztályon marad – a jegyvizsgáló előzetes értesítésére és a jogosultság igazolására tekintettel – továbbra is megilleti a kísérői minőségéből eredő kedvezmény. Amennyiben a fogyatékkal élő utas kísérője a fogyatékkal élő utassal együtt a magasabb kocsiosztályban foglal helyet, akkor a magasabb kocsiosztályon történő utazására az általános szabályok érvényesek (pl. kocsiosztálykülönbözeti díj, pótdíj megfizetése stb.). Az e pont szabályai alapján magasabb kocsiosztályon történő utazás során is be kell tartani a kézipoggyász és az élő állat szállításának szabályait (9.3. pont). Egyébként előzetesen 2. kocsiosztályú menetjeggyel rendelkező részére 1. osztályra érvényes helyjegy, pótjegy, pót- és helyjegy a pénztárban nem kérhető.

9.5.5. Egyéni utazások esetén a kerekesszékes utasok speciálisan kialakított kocsikat vehetnek igénybe. A menetrendben képpel jelöli azokat a vonatokat, amelyekben a kocsik beépített emelő-berendezéssel vannak felszerelve, ezek teherbírása 300 kg. A menetrendben megjelölésre kerülnek azok a vonatok is, amelyekben nincs beépített emelő-berendezés de kerekesszékes utasok szállítására alkalmas. Az utazáshoz ilyen esetben állomási emelő igénybevétele szükséges, amelynek emelési teherbírása 250 kg, emelőlap felülete 800x1200 mm. Az emelőberendezés nélküli vasúti járművekkel csak az állomási emelőberendezéssel ellátott megállóhelyek közötti viszonylaton lehetséges utazás.

9.5.6. A segítségnyújtás iránti igényről legalább 48 órával annak szükségessége előtt értesíteni szükséges a vasúti társaságot. Amennyiben többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik az utas, elegendő egy értesítés, ha abban elegendő információ áll rendelkezésre a további utazások időpontjáról. Egy utas egy utazásához csak egy vonatot (átszállás esetén vonatok egymást követő sorát) jelölhet meg megrendelésében. Az indokolatlan, szükségtelen, vagy az időben le nem mondott megrendelés által okozott többletköltségeinek megtérítését a vasúti társaság az utastól követelheti. A megrendelt szolgáltatás teljesítését a vasúti társaság akkor vállalja, ha az utas a kiindulási állomásán 15 perccel a vonat menetrend szerinti indulási idejét megelőzően megjelenik.

9.5.7. A szolgáltatás megrendelése, illetve információkérés a szolgáltatásainkról történhet interneten, írásban és telefonon. A megrendelés megkönnyítéséhez a vasúti társaság megrendelő lapot tesz közzé a honlapján, amely tartalmazza az utazás megszervezéséhez szükséges kitöltendő adatokat. Az utas azonosító és értesítési adatait csak az első megrendeléskor kell megadni, további utazások esetén elegendő az adatokra történő hivatkozás, amennyiben azokban változás nem történt.

- A megrendelés e-mail címe: [megrendeles@mav-start.hu](mailto:megrendeles@mav-start.hu);
- Írásbeli megrendelés címe: MÁV-START Zrt. Üzemeltetési Szervezet, 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
- Telefonos megrendelés: 06 80 630-053 ingyenesen hívható telefonszámon adatainak meghagyásával.

További információ a [www.mavcsoport.hu](http://www.mavcsoport.hu) honlapon található és az fent közölt elérhetőségeken kérhető az állomási emelők helyéről, mozgáskorlátozott személyek számára is igénybe vehető állomási szolgáltatásokról.

## 10. Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

### 10.1. Felár megfizetésével igénybe vehető vonatok

- 10.1.1. Ha a vasúti társaság az utazást egyes vonatokon helyjegy váltásához vagy az ülőhely más módon való biztosításához köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott vonatra váltott érvényes helyjegy és más - az Üzletszabályzatban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító - jegy, igazolás, igazolvány, illetve okmány van a birtokában.
- 10.1.2. A vasúti társaság a menetrendben hirdeti meg a feláras vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatokat és azokat a vonatokat, amelyekre helyfoglalás kérhető (fakultatív helybiztosítás).
- 10.1.3. Pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy csak érvényes menetjegy alapján, a menetjegynek megfelelő kocsisztyáyra szolgáltatható ki. Egy jegyen kiszolgáltatható több pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy, ha azonos a kiindulási állomás, a célállomás, a vonatszám, a kocsisztya, a dátum, a kocsiszám és a szolgáltatási díj. Gyorsvonati pótjegy a menetrendben megjelölt gyors- és sebesvonatok igénybe vételéhez szükséges felár-bizonylat, mely nem meghatározott vonatra érvényes és nem tartalmazza az ülőhely biztosítását, adott viszonylaton és érvénytartamon belül bármely gyorsvonaton igénybe vehető.
- 10.1.4. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatoknál és a belföldi forgalomban is igénybe vehető nemzetközi vonatoknál a vasúti társaság a helybiztosítási igény teljesítését az indulás előtt a külön hirdetményben közzétett határidőig vállalja.
- 10.1.5. A rendelkezésre álló helyek értékesítése után a vasúti társaság újabb igényt már nem teljesít, de utánfizetési felárként a vonaton a vonatra meghirdetett pót- és helyjegy, pótjegy, helyjegy díját is felszámítja.
- 10.1.6. Ha az utas a feláras vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatra a megfelelő feltétel teljesítése nélkül száll fel, a vonaton a jegyvizsgáló az utas terhére a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pót díjat is felszámítja, kivéve, ha az Üzletszabályzatban vagy hirdetményben a vasúti társaság a felár előzetes megváltása nélküli utazást megengedte.

- 10.1.7. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatok lefoglalt ülőhelyeit a vasúti társaság lehetőség szerint helyfoglalási szelvénnel megjelöli. A helyfoglalási szelvény az utazás napját, a vonat, a kocsis és a lefoglalt ülőhely számát, valamint a helybiztosítási viszonylatot tartalmazza.
- 10.1.8. Aki a nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonaton az ülőhelyet érvényes helyjegy nélkül foglalja el, azt az adott helyre érvényes helyjeggyel rendelkező utas részére az első felszólításra köteles átadni. Az utas érvényes helyjegyre akkor is kétségtelenül bizonyítja az ülőhelyre való jogosultságot, ha az ülőhely más módon nem volt megjelölve. Ha az előre lefoglalt ülőhelyet a helyjeggyel nem rendelkező utas az első felszólításra nem adja át, a vasúti társaság a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat számítja fel, és az utast az ülőhely átadására kötelezi.

## 10.2. Egyéb szolgáltatások

- 10.2.1. A vasúti társaság a vonatban egyéb szolgáltatásokat biztosíthat. Amennyiben a vasúti társaság e szolgáltatásokat szerződés alapján biztosítja, a szolgáltatók a szolgáltatásuk igénybevételével összefüggésben jelen Üzletszabályzattal ellentétes szerződési feltételeket nem alkalmazhatnak.
- 10.2.2. A vasúti társaság területén bármilyen szolgáltatás, értékesítés, reklám- és propagandatevékenység csak a vasúti társasággal kötött megállapodás alapján végezhető.

## 10.3. Különkocsi

### 10.3.1. Megrendelés

A vasúti társaság külön, írásos megrendelésre vállalja a menetrendben meghirdetett vonataiban különkocsi közlekedtetését, amely a felek között külön, e tárgyban kötött szolgáltatási szerződésben rögzített feltételeknek megfelelően a megrendelő kizárólagos használatára áll.

Különkocsiként az üzemi viszonyok és a rendelkezésre állás függvényében bármely személykocsi típus rendelkezésre bocsátható.

Különkocsit a vasúti társaság csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi viszonyok lehetővé teszik, továbbá, ha az a közszolgáltatási kötelezettség teljesítését nem veszélyezteti, vagy nem akadályozza.

A különkocsit legalább 21 naptári nappal a tervezett utazás előtt írásban kell megrendelni a vasúti társaság honlapján megjelölt, illetékes szervezeti egységénél vagy az Ügyfélszolgálatánál.

A megrendelésnek tartalmaznia kell:

- a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségét (telefon, e-mail),
- az utazás dátumát,
- a kiindulási állomást,
- a célállomást, a kért megállási helyeket,
- a tervezett utasszámot,
- a használni kívánt vonat indulási idejét,
- az igényelt különkocsi(k) típusát (1. vagy 2. kocsisztályú ülőhelyes kocsi, büfé-, étkezőkocsi, hálókocsi, fekvőhelyes kocsi, speciális célú kocsi stb.), darabszámát,
- az egyéb igényeket.

A vasúti társaságot a különkocsik közlekedtetése tárgyában szerződéskötési kényszer nem terheli, erre tekintettel a vasúti társaság fenntartja a jogot arra, hogy döntsön a különkocsi közlekedtetéséről.

A különkocsiban csak a vasúti társaság által maximálisan engedélyezett számú utas utazhat.

#### 10.3.2. A különkocsi szolgáltatási díja

A különkocsi szolgáltatási díja – a vonat típusától függetlenül – minden esetben piaci alapon, egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra, melynek összege, megfizetésének módja és ideje vállalalkozási szerződésben kerül rögzítésre.

#### 10.3.3. A különkocsi (kocsiszakasz) megjelölése

A megrendelt különkocsit (kocsiszakaszt) a vasúti társaság külön felirattal jelöli meg.

#### 10.3.4. Irányadó rendelkezések

A különkocsi közlekedtetésére kötött szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat rendelkezései csak akkor alkalmazhatók, ha azt a vállalkozási szerződés kifejezetten lehetővé teszi.

A jelen 10.3. pont rendelkezései a különleges kocsi (például hálókocsi, étkezőkocsi) megrendelésére csak akkor alkalmazhatók, ha az nem tartozik a II. Fejezet 9.5. pont rendelkezései alá.

A különkocsi megrendelésének módját a vasúti társaság a honlapján is közzéteszi.

#### 10.4. Különvonat

##### 10.4.1. Megrendelés

A különvonat közlekedtetését legalább 21 naptári nappal a tervezett indulás előtt írásban kell megrendelni a vasúti társaság honlapján megjelölt, illetékes szervezeti egységénél vagy Ügyfélszolgálatánál.

A megrendelésnek tartalmaznia kell:

- a megrendelő nevét, lakcímét és elérhetőségét (telefon, e-mail),
- az utazás dátumát,
- a kért különvonat indulási- és érkezési idejét,
- a vonat kiindulási és célállomását, a kért megállási helyeket,
- a használandó útvonalat,
- az utasok tervezett számát,
- a kért kocsik típusát (1. vagy 2. kocsiosztályú ülőhelyes kocsi, büfé-, étkezőkocsi, hálókocsi, fekvőhelyes kocsi, speciális célú kocsi stb.),
- azoknak az állomásoknak a nevét, ahol útközben fel- vagy leszállnak, és az ott fel- és leszálló utasok számát,
- az igényelt egyéb szolgáltatásokat.

Különvonatot a vasúti társaság csak akkor indít, ha azt az üzemi viszonyok lehetővé teszik, továbbá, ha az a közszolgáltatási kötelezettsége teljesítését nem veszélyezteti, vagy nem akadályozza.

A különvonat indulási idejét – a megrendelő kívánságának lehetőség szerinti figyelembevételével – a vasúti társaság állapítja meg.

A vasúti társaságot a különvonat közlekedtetése tárgyában szerződéskötési kényszer nem terheli, erre tekintettel a vasúti társaság fenntartja a jogot arra, hogy döntsön a különvonat közlekedtetéséről.

#### 10.4.2. A különvonat szolgáltatási díja

A különvonat szolgáltatási díja minden esetben piaci alapon, egyedi árkalkuláció alapján kerül meghatározásra, melynek összege, megfizetésének módja és ideje a szolgáltatási szerződésben kerül rögzítésre.

#### 10.4.3. A különvonat összeállítása

A vasúti társaság a különvonatot a megrendelő igényei valamint az üzemi viszonyok figyelembe vételével állítja össze.

#### 10.4.4. Irányadó rendelkezések

A különvonat közlekedtetésére kötött szerződésben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat rendelkezései csak akkor alkalmazhatók, ha azt a vállalkozási szerződés kifejezetten lehetővé teszi.

#### 10.4.5. A különvonat megrendelésének módját a vasúti társaság a honlapján is közzéteszi.



### III. FEJEZET

## A VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS TELJESÍTÉSÉVEL KAPCSOLATOS FELELŐSSÉGI SZABÁLYOK, AZ UTAZÁSTÓL TÖRTÉNŐ ELÁLLÁS SZABÁLYAI

### 1. A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért

#### 1.1. Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén

1.1.1. Amennyiben a vasúti társaság az utas részére a menet-, hely- vagy pótjegy alapján megillető szolgáltatást (meghatározott kocsiosztályt, fekvőkocsit vagy hálókocsit) nem tudja biztosítani, akkor az alábbiak szerint köteles eljárni.

1.1.2. A vasúti társaság azonos minőségű szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára:

- a) eltérő időpontban induló vonaton, vagy
- b) eltérő időpontban érkező vonaton, vagy
- c) a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton.

Amennyiben az utas az azonos minőségű szolgáltatás biztosítását elfogadja, díjvisszatérítésre nem jogosult.

Amennyiben a vasúti társaság a fentiek szerinti azonos minőségű szolgáltatást nem tudja biztosítani, magasabb minőségű szolgáltatást köteles az utasnak felajánlani és teljesíteni. Ha az utas a magasabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a vasúti társaság a magasabb minőségű szolgáltatás teljesítéséért díjkülönbözetet nem követelhet.

Ha a vasúti társaság sem az azonos, sem a magasabb minőségű szolgáltatást nem tudja felajánlani vagy teljesíteni, csak alacsonyabb minőségűt és az utas erre tekintettel az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét a vasúti társaság az utas részére visszatéríti.

- 1.1.3. Ha a vasút a Menetrendben csak 2. kocsiosztályú kocsikkal közlekedőnek megjelölt vonattal 1. kocsiosztályú kocsit is közlekedtet, az ilyen kocsiban a 2. kocsiosztályú menetjeggyel rendelkező utasok a menetdíj-különbözet megfizetése nélkül helyet foglalhatnak.
- 1.1.4. Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és lemond az utazásról, a vasúti társaság – a már teljesített szolgáltatástól függően – a menetdíjat vagy a menetdíj-különbözetet, és/vagy a felárat visszafizeti, továbbá a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.
- 1.1.5. Az utazásról való lemondás esetén a vasúti társaság kezelési költség levonása nélkül abban az esetben téríti vissza – a már teljesített szolgáltatástól függően – a menetdíjat vagy a menetdíj-különbözetet, és/vagy a felárat, ha az utazásról lemondó utas a vonat jegyvizsgálójával, vagy a felszállási állomás ügyeletes alkalmazottjával igazoltatja, hogy az igénybe venni kívánt vonat vagy kocsi:
- 10 percet meghaladó késéssel indult volna,
  - fűtés nélkül közlekedett,
  - világítás nélkül közlekedett,
  - zsúfoltsága miatt menetjegyének megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
  - a menetjegyen feltüntetett szolgáltatásnak megfelelő ülőhelyek nélkül közlekedett.
- 1.1.6. A vasúti társaság kezelési költség felszámítása nélkül téríti vissza a 2.-1. kocsiosztály-különbözeti díjat, ha az utas 1. kocsiosztályra érvényes menetjegyével 2. kocsiosztályon utazott, mivel az igénybe venni kívánt vonat vagy kocsi:
- fűtés nélkül közlekedett,
  - világítás nélkül közlekedett,
  - zsúfoltsága miatt az utas az 1. kocsiosztályon a menetjegyének megfelelő ülőhelyhez nem jutott,
  - a menetjegyen feltüntetett szolgáltatásnak megfelelő 1. kocsiosztályú ülőhelyek nélkül közlekedett.
- Kezelési költség felszámítása nélküli visszatérítésnek akkor van helye, ha az eltérő minőségű szolgáltatás igénybevételét és annak az a)-d) alpontok szerinti okát az utas a vonaton a jegyvizsgálóval igazoltatta.

Ha az utas 1. kocsiosztályú menetjegyével nem a fenti, a)-d) alpontokban meghatározott okból 2. kocsiosztályú kocsiban utazott, a menetdíj-különbözet – kezelési költség levonása mellett történő – visszatérítésére jogosult, azzal, hogy a visszatérítéshez az eltérő minőségű szolgáltatás igénybevételéről szóló igazolást a jegyvizsgálótól kell kérnie a vonaton.

1.1.7. Az eltérő minőségű szolgáltatás miatti menetdíj-különbözet elszámolásának részletes szabályait a Díjszabás tartalmazza. A jelen fejezet szerinti eltérő minőségű szolgáltatás miatti igényeket a pénztárban és az Ügyfélszolgálathoz lehet benyújtani; minden más minőségi kifogás az Ügyfélszolgálathoz nyújtható be.

1.1.8. Elégtelen helybiztosítás

A vasúti társaság köteles térítést fizetni az utas részére, ha az utas az ülőhelyét helyjegy váltásával vagy más módon biztosította és a biztosított ülőhelyet a vasúti társaság ismételten értékesítette, illetve a helybiztosításban megjelölt kocsit nem állította ki és az utas helybiztosításának megfelelő elhelyezéséről az utas jegyvizsgáló felé tett bejelentésétől számított 5 percen belül nem tudott gondoskodni.

Ha a vasúti társaság a pót- és helyjeggyel vagy helyjeggyel rendelkező utas részére nem tud megfelelő ülőhelyet biztosítani, köteles részére a térítésre jogosító igazolást kiállítani. Az igazolás alapján a pót- és helyjegy, helyjegy és az igazolás bevonása mellett a vasúti társaság bármely jegypénztára kezelési költség felszámítása nélkül kifizeti a pót- és helyjegyért, helyjegyért fizetett összeget. Az összeg átvételét az utasnak neve, lakcíme megadásával, valamint aláírásával kell elismernie. A kifizetéshez a személyazonosításra alkalmas igazolvány bemutatása szükséges.

Mentesül a térítési kötelezettség alól a vasúti társaság, ha:

- a) az utas részére a jegyvizsgálónak tett bejelentéstől számított 5 percen belül azonos kocsiosztályban ülőhelyet biztosított;

- b) az utas részére a jegyvizsgálónak tett bejelentéstől számított 5 percen belül magasabb kocsiosztályban helyet biztosított (az utas ebben az esetben mentesül a kocsiosztály-különbözeti díj megfizetése alól);
- c) az utas a helyhiányt a vonatban a jegyvizsgálóval nem igazoltatta.

1.2. A késéssel, csatlakozásmulasztással és vonatkimaradással kapcsolatos felelősség

- 1.2.1. Forgalmi akadály a személyszállítási szolgáltatás akadályoztatásának minősülő minden olyan körülmény, amely a személyszállító vonat késését vagy kimaradását eredményezi.

Nem minősül járatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok továbbszállításáról a vasúti társaság oly módon gondoskodott, vagy arra más vonattal lehetőség volt úgy, hogy az utas vonatkimaradás esetében 180 percet, a vonat késése esetén 30 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek.

A vonat késését a közzétett menetrend szerinti és a tényleges érkezési időpont különbségének kiszámításával kell megállapítani. A menetrend be nem tartásának megítélésénél azon az állomáson történő tényleges és menetrend szerinti érkezési idő az irányadó, ahol az utas az utazását befejezi.

- 1.2.2. Forgalmi akadály tartama alatt a vasúti társaság gondoskodik az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról.
- 1.2.3. Az utas kérésére a késésről (ideértve a késés miatti csatlakozásmulasztást is) és kimaradásról, valamint az azt okozó akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről a szükséges igazolásokat a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a tényét feljegyzi az utas menetjegyére.

A forgalmi akadályról a vasúti társaság hangosbemondón és állomási hirdetésménnyel, vagy a kiszolgáló személyzet általi szóbeli tájékoztatás útján, illetve információs szolgálattal köteles az utazóközönséget az érintett vasútállomásokon, megállóhelyeken, valamint a vonatszemélyzet útján a vonaton tájékoztatni. A forgalmi akadállyal kapcsolatos információkat a vasúti társaság lehetőség szerint a honlapján, illetve alkalmas sajtótermék útján (pl. rádió, internetes hírportálok) is közzéteszi.

Késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúti társaságnak folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint a várható indulási és érkezési időről.

- 1.2.4. Amennyiben a vonat a nyílt pályán akadt el, 60 percnél hosszabb késés esetén a vasúti társaságnak az utasoknak térítésmentesen fel kell ajánlani az utasok elszállítását a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges. Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúti társaság a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szervez.
- 1.2.5. A vasúti társaság köteles a továbbutazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel a célállomásra szállítani forgalmi akadály esetén, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.

Forgalmi akadály esetén az utas választani jogosult:

- i. utazását folytatni kívánja a menetjegyén szereplő célállomásra  
Az utas – a különbözet megfizetése nélkül – magasabb menetdíjú szolgáltatást (vonatmenet, kocsiosztályt) is igénybe vehet forgalmi akadály esetén. A vonaton utazók érdekeinek megsértése nélkül indokolt, rendkívüli esetben a jegyvizsgáló rendelkezése szerint igénybe vehető:
  - a) a feláras,
  - b) a díjszabási korlátozással közlekedő, illetve belföldi forgalomban igénybe nem vehető vonat is.
- ii. Az utazását nem kívánja továbbfolytatni a menetjegyén szereplő célállomásra

- a) utazását az akadály helyén megszakíthatja:  
Ha az utas későbbi vonattal vagy más útvonalon közlekedő vonattal kívánja utazását a célállomásig folytatni, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet a hosszabb útvonal igénybevételére érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve hosszabb útvonalra történő érvényesítését a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.
- b) lemondhat a továbbutazásról:  
Ha a forgalmi akadály miatt az utas az utazását befejezi, a vasúti társaság az utasnak kezelési költség felszámítása nélkül visszafizeti a megfizetett és a ténylegesen megtett útra eső menetdíj különbözetét, azaz a menetdíjnak arra a távolságra eső részét, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott. A forgalmi akadályról a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója állít ki igazolást, illetve záradékolja az utas menetjegyét. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen.
- c) kívánságára a vasúti társaság az indulási állomásra visszashállítja:  
A vasúti társaság köteles az indulási állomásra visszautazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon, az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel az indulási állomásra térítésmentesen visszashállítani. Ebben az esetben az utas a teljes fizetett összeg visszatérítését kérheti, ha:
- 1) a vasúti társaság által kijelölt első alkalmas vonattal visszatér kiindulási állomására, és
  - 2) a visszautazáshoz igénybeveendő vonat számát, útirányát, viszonylatát a vasúti társaság a menetjegy mellé kiadott igazoláson feltünteti (a vasúti társaság szükség szerint gondoskodik a menetjegy érvénytartamának meghosszabbításáról), továbbá

- 3) a kiindulási állomáson a vonat megérkezésétől számított 30 percen belül az utas a vasútállomáson szolgálatot teljesítő ügyeletes alkalmazottal vagy visszaérkezéskor a vonat jegyvizsgálójával igazoltatja, hogy a megjelölt vonattal visszaérkezett.

A visszaszállításra egyebekben a jelen Cím 1. pontjában a magasabb minőségű szolgáltatás igénybevételére meghatározottak irányadóak. A menetjegy és az igazolás alapján a meghiúsult utazásra érvényes menetjegy árát a vasúti társaság kezelési költség felszámítása nélkül soron kívül visszatéríti.

#### 1.2.6. Egyéb rendelkezések

Amennyiben az 1.2.5. c) pontban részletezett teljes visszatérítéshez szükséges feltételek bármelyike nem áll fenn, akkor a vasúti társaság az utasnak csak a megfizetett és a forgalmi akadállyal érintett állomásig a kiindulási állomástól ténylegesen megtett útra eső menetdíj különbözetét, azaz a menetdíjnak arra a távolságra eső részét téríti vissza, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott. A visszatérítéshez szükséges továbbá, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen.

A kezelési költség felszámítása nélküli visszatérítés csak azt az utast illeti meg, akinek a forgalmi akadállyal érintett vonat útvonalára vagy az azon túl fekvő állomásra szóló közvetlen menetjegye van. Nem kérhető visszatérítés olyan menetjegy alapján, amelynek záradékoltatását az utas elmulasztotta.

Ha az utas vonat helyett saját elhatározásából más közlekedési eszközt (ideértve, de nem kizárólagosan a taxit és a bérelt gépkocsit is) vett igénybe, a vasúti társaság nem téríti meg részére a más közlekedési eszközzel megtett utazás díját, feltéve, hogy a vasúti társaság az 1.2.4. pontban foglalt kötelezettségének eleget tett.

- 1.3. Átalány-visszatérítés (átalány-kártérítés) a feláras vonatok késése esetén

- 1.3.1. A felár megfizetésével igénybe vett vonat késése esetén az utas az alábbi mértékű átalány-visszatérítésre (a továbbiakban az utasjogi rendeletben foglaltakra figyelemmel: „átalány-kártérítés”) jogosult a menetjegyen feltüntetett indulási állomás és célállomás között az utas célállomására vagy átszállási állomására késéssel történő érkezése esetén, ha az útvonalra a II. fejezet 6.2.11. pont szerinti meghatározásakor a Díjszabás mellékletében meghirdetett csatlakozó állomások és csatlakozási idők figyelembe vételével adták ki a menetjegyet és a menetjegye árát nem térítették vissza az 1.2.5.2. pont szerint:
- 30 – 119 perc késéssel történő érkezés esetén a menetjegy árának 25%-a;
  - 120 perc vagy annál nagyobb késéssel történő érkezés esetén a menetjegy árának 50%-a.
- 1.3.2. Vonatkésés esetén az utas kérésére az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a késés tényét és időtartamát.
- 1.3.3. Az átalány-kártérítésre vonatkozó igényt az utas a vasúti társaság bármely szervezeti egységénél bejelentheti; a vasúti társaság szervezeti egységei az igényt az annak elbírálására jogosult illetékes szervezeti egységhez továbbítják.

Az utasnak az adatait és elérhetőségeit tartalmazó igényéhez csatolnia kell eredeti menetjegyét, felár-bizonylatát. Az utas részére a vasúti társaság az igény benyújtásáról és a menetjegy, felár-bizonylat átvételéről igazolást ad ki, mely igazolást az utas az eredeti jegyek benyújtása helyett csatolhat a későbbi esetleges kártérítési igényéhez.

- 1.3.4. Az átalány-kártérítés számításának alapja a menetjegy ára a menetjegyen feltüntetett viszonylatra, ha az utazás az 1.3.1 szerint történt, rövidebb csatlakozási idők esetén – a célállomásra 30 percnél nagyobb késéssel történő érkezés esetén – a késett vonaton felhasznált érvényes menetjegy árának a késett vonatra eső része. Menettérti útra kiadott menetjegy esetén az átalány-kártérítés számításának alapja a menettérti jegy árának azon útra (oda vagy vissza) eső része, amely út során az utas a késést elszenvedte.



Az átalány kártérítés alapjába bele kell számítani az utas által szállított kerékpár és élő állat után megfizetett viteldíjat és felárat is.

Belföldi forgalomban a bérlettel vagy bérlet jellegű más jeggyel, igazolvánnyal történő utazás esetén az átalány-kártérítés alapja az ugyanazon viszonylatra érvényes teljesárú egy útra szóló menetjegy ára, tanuló bérlet esetén az ugyanazon viszonylatra érvényes 90%-os mérséklésű egy útra érvényes menetjegy ára. Az utas kérésére a vasúti társaság a késett vonaton igazolást ad arról, hogy a bérletet a késett vonaton ténylegesen utazásra használták.

Az átalány-kártérítésnél nem vehető figyelembe a szervizdíj és a vonaton esetlegesen fizetett pótdíjak összege.

Ha az átalány-kártérítés jelen pont szerint számított összege nem haladja meg az 1000 Ft-ot, azt a vasúti társaság nem fizeti ki. Ugyanazon utas több, egyenként 1000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúti társaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1000 Ft-ot.

- 1.3.5. A késés időtartamának kiszámításakor nem kell figyelembe venni azokat a késéseket, amelyek az Európai Gazdasági Térség területén kívül történtek.
- 1.3.6. Az utas nem jogosult átalány-kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utazásnak másik szolgáltatással vagy kerülő útirányon történő folytatása következtében a késés a 30 percet nem haladja meg.
- 1.3.7. A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. Az átalány-kártérítés kifizetése történhet kupon formájában is, de az utas kérésére a térítést pénz formájában kell kifizetni.

A fentiekől eltérően a vasúti társaság – a műszaki és technikai feltételek függvényében – a vasútállomások pénztárában biztosítja az átalány-kártérítés közvetlen, azonnali kifizetését a kizárólag feláras vonattal történő utazás esetén. Az állomási pénztárakban a kifizetés csak készpénz formájában történhet az alábbiak szerint:

- kifizetés csak a pénztár meghirdetett nyitvatartási idejében az utazás napjától számított 14 napon belül, személyesen kérhető;
- a pénztár csak akkor teljesít kifizetést, ha az utasnak egyéb kártérítési igénye nincs; amennyiben az utas egyéb kártérítési igényt is kíván benyújtani, akkor részére a kifizetés nem teljesíthető a pénztárban – ezen esetben a jelen üzletszabályzat szerinti általános szabályok irányadók az átalány-kártérítés, illetőleg a kártérítés benyújtása, elbírálása és kifizetése vonatkozásában;
- a kifizetés jogszerűségét alátámasztó információt a vasúti társaság adott pénztárában szolgálatot teljesítő munkavállalója legfeljebb a vonat érkezésétől számított 30 percen belül, későbbi igényérvényesítés esetén az utas kérését követően 30 percen belül köteles beszerezni; a kifizetés csak az annak jogszerűségét alátámasztó információk birtokában teljesíthető (amennyiben az információk valamely oknál fogva a 30 perces határidőn belül nem szerezhetők be, a jelen pont első bekezdése szerinti általános szabályok szerint kell eljárni);
- a kifizetendő összeg a hatályos jogszabályok és jelen üzletszabályzat előírásai szerint megállapított átalány-kártérítési összeg a Díjszabásban meghatározott kerekítési szabályok figyelembevételével;
- az átalány-kártérítés kifizetéséhez az utasnak a személyazonosításra alkalmas arcképes hatósági igazolványát be kell mutatnia a pénztáros részére, aki az igénylőlapra a szükséges adatokat átvezeti, továbbá az utasnak az igény bejelentésekor át kell adnia az eredeti menetjegyét, felár-bizonylatát a pénztáros részére;
- az összeg átvételét az utasnak neve, lakcíme megadásával, valamint aláírásával kell elismernie.

A pénztárban történő kifizetéssel kapcsolatos esetleges panaszával, észrevételével az utas az Ügyfélszolgálathoz fordulhat, a pénztári igényérvényesítést követő 30 napon belül.

#### 1.4. Kártérítési felelősség vonat kimaradása és késése esetén

- 1.4.1. A vasúti társaság akkor köteles – az utas bizonyított kára esetén – kártérítést fizetni, ha az utas felárral igénybe vehető közforgalmú személyszállító vonattal utazott, és a menetjegyen feltüntetett indulási állomás és célállomás között a közforgalmú személyszállító vonat kimaradt (jelen fejezet 1. 2.1. pont), illetve az utas célállomására késéssel érkezett. Egyéb esetekben – ideértve különösen a nem felárral igénybe vehető vonat késését vagy kimaradását – a vasúti társaság kártérítés fizetésére nem kötelezett.

Kártérítési szempontból nem minősül járatkimaradásnak vagy késésnek, ha az utasok továbbszállításáról a vasúti társaság a jelen fejezet 1.2.1. pontja szerint oly módon gondoskodott, vagy arra más vonattal lehetőség volt úgy, hogy az utas járatkimaradás esetén 180, illetve a vonat késése esetén 30 percet meg nem haladó késéssel a célállomására megérkezzenek.

- 1.4.2. Vonatkésés vagy vonatkimaradás esetén kártérítésre az az utas jogosult, aki a menetjegye mellé belföldi forgalomban feláras vonatra a megfelelő felárat megváltotta.
- 1.4.3. A kártérítés összege nem haladhatja meg az utas menetjegye árának:
- a) vonat kimaradása esetén a tizenötszörösét,
  - b) 0 perc vagy azt meghaladó időtartamú késés esetében az ötszörösét,
  - c) 5 perc és 30 perc közötti késés esetében háromszorosát,
  - d) 5 percet meg nem haladó késés esetében egyszeresét.

A kártérítési összeg alapja az utas által a késett vonattal megtett vagy a kimaradt vonattal megtenni szándékozott útra eső, az igénybe vett kedvezménynek megfelelő belföldi, egy útra szóló menetjegy ára. Ha az utas többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik, a kártérítési összeg alapja a késett vonattal megtett vagy a kimaradt vonattal megtenni szándékozott útra eső, hasonló mértékű kedvezménynek megfelelő belföldi, egy útra szóló menetjegy ára.

A jelen, 1.4. pont szerint fizetendő kártérítés összegébe az 1.3. pont alapján kifizetett átalány-kártérítés összege beszámít.

Ha a kártérítés jelen pont szerint számított összege nem haladja meg az 1000 Ft-ot, azt a vasúti társaság nem fizeti ki. Ugyanazon utas több, egyenként 1000 Ft-ot meg nem haladó kártérítését a vasúti társaság kifizeti, amint összegük meghaladja az 1000 Ft-ot.

- 1.4.4. Vonatkimaradás esetén a kimaradás tényét az indulási állomás ügyeletes alkalmazottja vagy az utas által igénybe vett más vonaton a jegyvizsgáló igazolja. Vonatkésés esetén az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a késés tényét és időtartamát.
- 1.4.5. A kártérítési igényt a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve, a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez be lehet nyújtani. A kártérítési igénynek tartalmaznia kell a káresemény részletes leírását (oly módon, hogy a káresemény és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggés lehetőség szerint megállapítható legyen), a bekövetkezett kár leírását, valamint annak összegét (amennyiben meghatározható). A kártérítési igényhez csatolni kell az utas eredeti menetjegyét, felár-bizonylatát, valamint a kapcsolódó egyéb dokumentumokat.
- 1.4.6. A vasúti társaság mentesül fenti kötelezettsége alól, ha a késés az alábbi okok valamelyike miatt következett be:
  - a) a vasúti üzemmel össze nem függő körülmények, amelyeket a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el (vis maior).

Vis maiornak minősül a vasúti társaság ellenőrzési körén kívül eső okból eredő, előre nem látható, elháríthatatlan esemény vagy körülmény, melynek kivédése emberi erővel nem lehetséges. Ilyennek minősül különösen, de nem kizárólagosan:

  - a bombariadó,
  - a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot, szükséghelyzet, Kormány által elrendelt válsághelyzet,
  - embargó,
  - a nukleáris katasztrófa,
  - a lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvitel, polgárháború,

- zundülés, tüntetés vagy rendezavarás, sztrájk,
- harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:
  - üzembzavar öngyilkosság miatt,
  - balesetek vasúti átjárókon,
  - közúti járművek által okozott útvonal megszakítások,
  - vészfék használata útítárs részéről,
  - rendőri intézkedések,
  - vámhatóságok intézkedései (különösen határátkelőhelyeken),
  - vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
  - időben közzétett elterelés a fent megnevezett okokból,

Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek, ez azonban a vasúti társaság viszontkereseti jogát nem érinti. A vasúti társaság felelős alkalmazottaiért és más személyekért, akiknek a szolgáltatásait a személyszállítási szolgáltatás teljesítése érdekében igénybe veszi, ha ezek az alkalmazottak vagy más személyek a vasúti társaság feladatainak a körében járnak el. A vasúti infrastruktúra üzembentartói olyan személyeknek tekintendők, akiknek a szolgáltatásait a személyszállítási szolgáltatás teljesítése során a vasúti társaság igénybe veszi.

- a vonat közlekedtetését tartósan akadályozó vagy a vonat kimaradását eredményező olyan időjárási körülmény, természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés, stb.) melynek bekövetkezését a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhette el.

Vitás esetekben a vasúti társaság által vis maiornak minősített esemény tényleges kihatásairól a körülmény felmerülésének helye szerint illetékes hatóságtól (pl. Rendőrség, Katasztrófavédelem, Kereskedelmi és Iparkamara stb.) lehet igazolást, szakvéleményt kérni. Az igazolásban, szakvéleményben foglaltakat a vasúti társaság a bejelentés vizsgálata során figyelembe veszi.

b) az utas mulasztása, különösen:

- az átszállási idők figyelmen kívül hagyása,
- téves peronon várakozás,
- az utas személyes okból kési le a vonatot,
- az utasnak utazásból való kizárása.

1.4.7. Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett menetjeggyel vagy nem fizette meg a vonatra előírt felárat.

1.4.8. Nem fizet a vasúti társaság kártérítést a vonat késése vagy kimaradása esetében, ha a vonat üzemi okok miatti elmaradását vagy módosított menetrend szerinti közlekedését az Üzletszabályzatnak a menetrendi módosítások meghirdetésére vonatkozó szabályai szerint meghirdette.

1.4.9. Amennyiben a vasúti társaság a feláras vonat kimaradását, késését, módosított menetrend szerinti közlekedését a felszállás és az indulás előtt közzétette, az utasnak – a 10 percet meghaladó vonatkésés esetében – módjában áll az utazásról lemondania, és a menetdíj és a felár díjának kezelési költség levonása nélküli visszatérítését kérnie.

1.4.10. A vasúti társaság nem felel az utassal szemben azért a kárért, amely azáltal keletkezik, hogy az utas a vám- vagy egyéb hatósági előírások szerint megállapított kötelezettségének nem tesz eleget. Az utas köteles mind személyére, mind kézipoggyászának vizsgálatára vonatkozóan a vám- és egyéb hatósági szabályokhoz alkalmazkodni.

## 1.5. Csatlakozó vonat elmulasztása

1.5.1. Két vonat akkor tekinthető csatlakozónak, ha a menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik alapján az átszállás közöttük lehetséges. Budapesti fejpályaudvaron történő átszállás esetén két vonat akkor tekinthető csatlakozónak, ha a menetrendben meghirdetésre került érkezési, illetve indulási időpontjaik között legalább 30 perc van.

Nem tekinthetők csatlakozónak olyan vonatok, melyek nem azonos vasútállomáson tartózkodnak.

Csatlakozó vonatnak az utas szempontjából csak azok a vonatok tekinthetők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.

1.5.2. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt olyan meghatározott csatlakozó vonatot mulaszt el, melyre érvényes menetjeggyel és pót- és helyjeggyel, pótjeggyel vagy helyjeggyel rendelkezik, és utazását folytatni kívánja, választása szerint kérheti:

- a) az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye díjának levonás nélküli visszatérítését,
- b) az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye külön érvényesítés nélküli elfogadását a következő alkalmas gyorsvonati pótjegyköteles vonaton,
- c) az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye cseréjét a következő alkalmas vonatra érvényes pót- és helyjegyre, pótjegyre, helyjegyre többlet díj fizetése nélkül.

Ha a pót- és helyjegy, pótjegy, helyjegy cseréje nem lehetséges, a lekéselt pót- és helyjegyköteles, pótjegyköteles, helyjegyköteles vonatra szóló záradékolt pót- és helyjegyet, pótjegyet, helyjegyet a vasúti társaság a következő alkalmas vonatra érvényesíti. Ebben az esetben az utas a szabadon maradt ülőhelyeket foglalhatja el; ha nem áll rendelkezésre szabad ülőhely, az elégtelen helybiztosítás szabályait kell alkalmazni.

1.5.3. Ha az utas a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkező csatlakozásmulasztás miatt lemond a továbbutazásról, az igénybe nem vett szolgáltatásokért fizetett díjat a vasúti társaság kezelési költség levonása nélkül visszafizeti az igény beérkezésétől számított 30 naptári napon belül bármely pénztárban. A visszatérítés feltétele, hogy a vonatkésésről, kimaradásról, illetve csatlakozásmulasztásról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen.

1.6. Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztásáért

- 1.6.1. A vasúti társaság felelős azért a kárért, mely abból ered, hogy a vonat késése, kimaradása miatt az utas által tervezett átszállás meghiúsul, és ezért nem tudja az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el (nap utolsó csatlakozásának elmulasztása). A nap utolsó csatlakozásának elmulasztása akkor valósul meg, ha az 1.5.1. pontban leírt feltételek fennállnak, továbbá az utas menetjegyének megfelelő célállomás irányába adott naptári napon már nem közlekedik vonat, vagy az utas menetjegyének megfelelő célállomás irányába közlekedő vonat célállomásán a csatlakozásmulasztás állomásához képest kedvezőtlenebb csatlakozási lehetőség van.

A kártérítés kiterjed az ésszerű szállásköltségeinek megtérítésére és az utast váró személyek értesítésének az ésszerűen felmerült költségeire. A költségek indokoltságát a vasúti társaság a benyújtott igazolások és számlák alapján, az összes dokumentum rendelkezésére állásától számított 30 naptári napon belül bírálja el és fizeti ki.

- 1.6.2. Az 1.6.1. pont szerinti esetben az utas továbbutazásához szabadon választhatja ki a vonatot az elmulasztott vonat indulási idejét követő 24 órán belüli időpontig. Az utas a csatlakozásmulasztás bejelentésével egyidejűleg közli, hogy melyik vonattal kíván továbbutazni.

Amennyiben a vonat késése, kimaradása miatti csatlakozásmulasztás esetén az utas menetjegyének érvénytartama lejár, azt a vasút a menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja a személyes ügyfélszolgálatokon és a pénztárakban.

- 1.6.3. A vasúti társaság mentesül a fenti alpontokban meghatározott kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás az 1.4.6. pontban meghatározott okok valamelyike miatt következett be.

- 1.7. Felelősség az utasok halála, sérülése esetén



1.7.1. A vasúti társaság felelős azért, hogy az utas a járművön való tartózkodása közben vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a vasúti üzemmel (vasút működésével) összefüggésben történt vasúti baleset következtében meghal, megsérül, vagy testi, vagy szellemi épségében egyéb károsodást szenved, függetlenül attól, hogy melyik vasúti infrastruktúrát használja.

Az előzetes kifizetésre való jogosultság szempontjából utasnak az a személy minősül, aki a halálest vagy sérülés időpontjában:

- a) a vasútállomás utasforgalom számára nyitva álló területén utazási céllal tartózkodott, vagy
- b) a vonaton tartózkodott és érvényes menetjeggyel, vagy utazási igazolvánnyal rendelkezett, vagy a menetjegy nélküli utazásra jogszabály erejénél fogva vagy a vasúti társaság engedélye alapján volt jogosult,
- c) a vonaton tartózkodott, és azért nem rendelkezett érvényes menetjeggyel, mert a vasúti társaság a felszállási állomáson meghatározott időszakban vagy egyáltalán nem szolgáltat ki menetjegyet, és a vonaton a menetjegyet az utas azért nem tudta megváltani, mert a felszállást követő első jegykezelésre még nem került sor.

1.7.2. A vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

- ha a balesetet a vasútüzemmel (a vasút működésével) össze nem függő körülmények okozták, és a vasúti társaság az eset körülményei által megkívánt gondosság ellenére sem kerülhette el azt, és nem háríthatta el annak következményeit;
- olyan mértékben, amilyen mértékben a baleset az utas hibájának a következménye;
- ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és a vasúti társaság ezt a magatartást az eset körülményei által megkövetelt gondosság ellenére sem kerülhette el, és annak következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek; ez azonban a vasúti társaság megtérítési jogát nem érinti.

- 1.7.3. Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetésre köteles a jelen pontban foglalt szabályok szerint:
- 1.7.3.1. A vasúti társaság köteles az előzetes kifizetésre vonatkozó kötelezettsége teljesítése során úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.
  - 1.7.3.2. Előzetes kifizetésre kizárólag természetes személy(ek) jogosult(ak).
  - 1.7.3.3. Az előzetes kifizetés összege utasonként 21.000 EUR, azzal, hogy a kifizetésre a mindenkori magyar törvényes fizetőszközben kerül sor a halál napján hivatalos, a Magyar Nemzeti Bank által meghatározott középárfolyam alapján.
  - 1.7.3.4. Az előzetes kifizetésre jogosult(ak) számára javasolt az előzetes kifizetésre vonatkozó igényt a halál napjától számított 60 napon belül írásban bejelenteni a vasúti társaság felé. A jelen bekezdésben rögzített határidő elmulasztása nem jogvesztő.
  - 1.7.3.5. Az előzetes kifizetés iránti igény bejelentésével egyidejűleg vagy azt követően a lehető legrövidebb határidőn belül az igényt érvényesítő köteles a jogosultsága vasúti társaság általi megállapíthatóságához szükséges valamennyi okiratot és / vagy információt rendelkezésre bocsátani, ide nem értve azon okiratokat és / vagy információkat, amelyek egyébként a vasúti társaság rendelkezésére állnak.
  - 1.7.3.6. Az igényt érvényesítő bizonyítani nem, de legalább valószínűsíteni köteles, hogy jogosult az előzetes kifizetésre. Ennek keretében – a fentiekben rögzített szabályokra is figyelemmel – köteles csatolni különösen a jogosultság fennállását igazoló dokumentumokat (pl. anyakönyvi kivonatokat, az utas vele szembeni tartási kötelezettségét alátámasztó okiratokat, kétség esetén a jogosultságot alátámasztó elsőfokú közigazgatási és / vagy bírósági határozatot {ideértve az ideiglenes intézkedéseket} és / vagy a közjegyzői okiratokat is).

Az igényt érvényesítő valamennyi személy legalább teljes bizonyító erejű magánokiratban nyilatkozni köteles továbbá arról, hogy rajta illetve rajtuk kívül más személy nem jogosult előzetes kifizetésre.

Amennyiben az igényt érvényesítő személy cselekvőképtelen, korlátozottan cselekvőképes és / vagy belátási képessége egyébként hiányzik, úgy vonatkozásában a Ptk. cselekvőképességre vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

- 1.7.3.7. Amennyiben több személy jelent be előzetes kifizetés iránti igényt, úgy a vasúti társaság részükre a legalább teljes bizonyító erejű magánokiratban foglalt írásbeli megállapodásukban megjelölt arányban fizeti meg az előzetes kifizetést azzal, hogy amennyiben a jogosultság vasúti társaság általi elbírálásáig nem kerül benyújtásra az előzőek szerint az előleg felosztására vonatkozó megállapodás, úgy az előzetes kifizetés összege az igénylők számával arányosan kerül felosztásra.
- 1.7.3.8. Az előzetes kifizetés tényleges teljesítésére minden esetben a jogosult(ak) és a vasúti társaság közötti írásbeli megállapodás alapján kerül sor.
- 1.7.3.9. A vasúti társaság méltányosan köteles elbírálni az igényeket az előzetes kifizetés iránti első igény bejelentésétől számított 60 naptári napon belül. Amennyiben a jogosultság megállapításra kerül, úgy a vasúti társaság haladéktalanul, de legkésőbb 15 naptári napon belül átutalja a jogosult(ak) részére az előzetes kifizetés (rájuk eső) részét.
- 1.7.3.10. Amennyiben az egy utasra járó előzetes kifizetés teljes – fenti 1.7.3.3 pont szerinti - összege kifizetésre került, úgy a vasúti társaság nem köteles további előzetes kifizetésre.

A vasúti társaság nem köteles továbbá előzetes kifizetésre akkora részben, amekkora részben esetleges fuvarozásteljesítési segédje, vagy biztosítója az előzetes kifizetést az utas után teljesítette.

1.7.3.11. Amennyiben a jogosult(ak) személye a vasúti társaság ésszerű megítélése szerint bizonytalan (valószínűsítés szintjét sem éri el), a vasúti társaság az előzetes kifizetés iránti kötelezettsége teljesítését bírói letétbe helyezés útján is teljesítheti.

1.7.3.12. Az előzetes kifizetés nem tekinthető a felelősség elismerésének, és az levonható bármely az Utasjogi rendelet alapján ezt követően kifizetendő összegből, függetlenül annak jogosultjától, de az nem követelhető vissza, kivéve azokat az eseteket, amelyekben a kárt az utas gondatlansága vagy az utas hibája okozta, vagy ha az előzetes kifizetésben részesült személy nem a kártérítésre jogosult személy volt.

1.7.3.13. Az előzetes kifizetés szempontjából utasnak az 1.7.1 pont második bekezdésében meghatározott személy minősül.

1.7.4. Az utas végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékosága esetén a vasúti társaság 1.7.3 pontban foglalt szabályok szerinti előzetes kifizetésre köteles a jelen 1.7.4 pont szerinti eltérésekkel:

Az előzetes kifizetés iránti igény érvényesítője a végtagvesztéssel járó maradandó fogyatékoság tényét igazságügyi orvos szakértő véleményével köteles igazolni.

1.7.5. Az utas egyéb sérülése, továbbá testi vagy szellemi épségének egyéb károsodása esetén a fizetendő kártérítési előleg mértéke az alábbiak szerint kerül megállapításra:

- A kár bejelentésekor a károsult jelzi a kár nagyságrendjét.
- A károsult és a vasúti társaság közösen egy várható, becsült költséget állapít meg vagy közösen választott, független szakértőt bíz meg a kár összegének előzetes megbecsülésével.
- A közösen megállapított becsült kárösszeg előlegét a jogalap és a tényállás megállapításától számított 15 munkanapon belül a vasúti társaság az alábbiak szerint folyósítja:
  - 50.000.- Ft becsült kárösszegig 50 %,
  - 50.000.- Ft és 150.000.- Ft közötti részre 35 %
  - 150.000.- Ft feletti részre 25 %.

- 1.7.6. Az előzetes kifizetésekkel egyidejűleg a vasúti társaság és a kártérítésre jogosult személyekkel megállapodást köt, melyben az előzetes kifizetés jelen szabályai is rögzítésre kerülnek.
  - 1.7.7. Még ha a vasúti társaság vitatja is felelősségét az általa szállított utas fizikai sérüléséért, bármely ésszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy segítse a harmadik féltől kártérítést igénylő utast.
  - 1.7.8. Az előzetes kifizetési kötelezettség teljesítése nem zárja ki és nem korlátozza az utas egyéb igényérvényesítését.
  - 1.7.9. Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelőssége nem kerül megállapításra, a kárigényeket a vasúti társaság további ügyintézésre az utasbaleset-biztosítást, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítást nyújtó biztosítója részére megküldi. A jelen pont szerinti kárigényeket egyebekben ezen biztosító bírálja el.
- 1.8. Felelősség a kézipoggyászért és az állatokért
- 1.8.1. A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy vagy élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a vasúti társaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.
  - 1.8.2. A vasúti társaság nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (élő állat, kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elveszés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért.
  - 1.8.3. Az utas halála vagy sérülése esetében a vasúti társaság felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károkra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt.
- A vasúti társaság egyebekben csak akkor felelős a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.

A vasúti társaság az 1.7.2. pontban meghatározott esetekben mentesül a jelen, 1.8.3. pontban meghatározott felelőssége alól.

1.8.4. A kézipoggyász vasút üzemmel (vasút működésével) összefüggő baleset miatti teljes vagy részleges megsemmisülése esetében a kártérítés mértéke nem haladhatja meg a kézipoggyász bizonyított értékét. Ha a kézipoggyász megsérült, a vasúti társaság az indokolt és bizonyított javítási vagy pótlási költséget köteles megfizetni. Mentesül a vasúti társaság a kézipoggyászban bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

1.9. A vasúti társaság felelőssége kizárásának egyéb okai

A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban kifejezetten rögzítettekén kívül a vasúti társaság nem vállal felelősséget azért, hogy az utas a saját mulasztásából eredően:

- a) a felszállási állomáson nem a megfelelő vonatba, vonatrészbe, kocsiba száll fel,
- b) az átszállási állomáson nem a megfelelő vonatra száll át,
- c) a menetjegy megvásárlására, a vonat megközelítésére a szükségesnél kevesebb időt szánt,
- d) nem utazásának célállomásán száll ki a vonatból.

1.10. Igények érvényesítése

Az igények érvényesítésének szabályait a IV. Fejezet tartalmazza.

## 2. Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai

### 2.1. Lemondás az utazásról

2.1.1. Az utas az utazásról – ha az Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – menetjegye (helyjegye, pótjegye, pót-és helyjegye) visszaváltásával, indoklás nélkül lemondhat, és annak visszatérítését kérheti:

- érvénytartamának kezdete előtt bármely állomáson,
- érvénytartamának kezdete után:
  - a kiindulási állomáson (a menetjegy-kiadóhely állomásán vagy bármely más előzetes állomáson, amely nem fekszik a kiindulási állomástól a célállomás irányában)
  - a legfeljebb 100 km távolságra érvényes menetjegy kizárólag a menetjegyen kiindulási állomásként feltüntetett állomáson téríthető vissza.

2.1.2. Amennyiben az utas az utazás megkezdése után, a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére, azaz a kifizetett és a ténylegesen igénybevett szolgáltatásért fizetendő menetdíj különbözetének visszatérítését kérheti

### 2.2. A menetdíj visszatérítésének igénylése

2.2.1. Ha az utas menetjegyét utazásra nem használta fel, annak érvénytartamán belül a vasúti társaság vasútállomásain a fizetett menetdíj visszatérítését kérheti.

2.2.2. A munkáltató igénylése alapján a dolgozók hazautazásához, kiküldetéséhez vagy munkába járásra váltott jogi személy megnevezésével vagy a munkáltatói bélyegzéssel ellátott menetjegyek árának visszatérítését csak a munkáltató kérheti a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától.

2.2.3. A körzeti iskolák tanulói részére tanintézmény megnevezésével kiadott, fel nem használt Tanulók havibérlete, 30 napos bérlete árának visszatérítését kizárólag a tanintézet igényelheti a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától.

5

5

5

- 2.2.4. Az utazási irodákban megvásárolt menetjegyek árának visszatérítése a kiszolgáltató utazási irodától, illetőleg a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától igényelhető.
- 2.2.5. Ha az utas visszatérítést kezdeményez, egyúttal a menetjegy utazásra történő további felhasználásáról lemond.
- 2.3. A menetjegy fel nem használásának igazolása
- 2.3.1. A menetjegy fel nem használását az utasnak a vasúti társasággal igazoltatnia kell a 2.3.2. pontban felsorolt esetek kivételével.
- a) Az olyan menetjegyek fel nem használását, amelyekkel a Díjszabás értelmében az utazást meghatározott időn belül kell megkezdeni, az utazás megkezdésére előírt időn belül, az egyéb menetjegyek fel nem használását azok érvénytartamán belül kell a kiindulási állomáson (a menetjegy-kiadóhely állomásán vagy bármely más előzetes állomáson, amely nem fekszik a kiindulási állomástól a célállomás irányában) igazoltatni.
  - b) A menetjegy részben való felhasználását az utasnak azon az állomáson, ahol a továbbutazásról lemond, de legkésőbb az igénybevett vonat érkezésekor kell a jegyvizsgálóval igazoltatnia.. Amennyiben az utas olyan megállóhelyen, állomáson száll le, ahol az érkezés időpontjában vasúti alkalmazott szolgálatot teljesít, az utas vele az érkezéstől számított 1 órán belül a menetjegy részben való felhasználását igazoltathatja; ebben az esetben a jegyvizsgáló igazolása a visszatérítéshez nem szükséges.



- c) Ha az utas a vonaton a menetjegy fel nem használásának igazolását önhibáján kívül nem tudta elvégezni, és arra a vasútállomáson sincsen mód, az utazásról lemondását a IV. fejezet 2.2. pontjában feltüntetett telefonszámon vagy e-mailben haladéktalanul be kell jelentenie. A bejelentésnek tartalmaznia kell a lemondás pontos helyét, körülményeit, valamint az utas birtokában lévő érvényes menetjegyek és felár-bizonylatok sorszámát. A visszatérítési igényt ebben az esetben nem a pénztár, hanem kizárólag az Ügyfélszolgálat intézi, a IV. fejezet szabályai szerint olyan módon, hogy a rögzített telefonhívást vagy az elektronikus levelet tekinti a lemondásról szóló igazolásnak.
- d) A jegykiadóhely közigazgatási területén kívül fekvő állomástól kezdődő utazásra kiadott menetjegy fel nem használása a jegykiadóhely állomásán is igazoltatható.
- e) Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúti társaság elszámolt, ezt a tényt a vonatokon a jegyvizsgálóval a kedvezmény mértékének és az utasok számának feltüntetésével igazoltatni kell.
- f) Ha az utas két vagy több utas részére váltott menetjegyet, és azok a személyek, akik részére a menetjegyet váltotta, nem utaznak, a menetjegy fel nem használását a vonaton a jegyvizsgálóval kell igazoltatni. Az utas egyidejűleg köteles felmutatni az általa használt menetjegyet is.
- g) Ha a menettértili menetjeggyel utazó utas mond le az utazásról, az a)-f) pontokat megfelelően alkalmazni kell azzal az eltéréssel, hogy ha az odaút célállomásán mond le az utazásról, a menetjegyet ott kell igazoltatnia.

2.3.2. Nem kell igazoltatni a menetjegy fel nem használását, ha:

- a) a visszatérítési igény benyújtásakor a menetjegy érvénytartama még nem kezdődött meg;
- b) a menetjeggyel utazás egyáltalán nem történt és a visszatérítési igényt a fel nem használt menetjegy érvénytartamán belül nyújtják be:
  - a jegyen feltüntetett kiindulási állomáson,
  - viszonylati menetjegyek esetében más előzetes állomáson,

- 100 km-nél nagyobb távolságra kiadott menetjegyek esetében a jegyváltás helyének állomásán vagy annak közigazgatási területén fekvő menetjegyirodában;
- c) a visszaútra fel nem használt menettérti jegy árának visszatérítését az utas a menettérti jegy érvénytartamán belül a visszaút indulási állomásán igényli.

#### 2.4. Kezelési költség felszámítása visszatérítés esetén

- 2.4.1. A visszatérítéskor a vasúti társaság a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számít fel kezelési költséget. A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban külön nevesített esetekben (a vonatkozó pontokban részletesen meghatározott feltételek teljesülése esetén) a vasúti társaság nem számít fel kezelési költséget.
- 2.4.2. A vasút az utas birtokában lévő menetjegy kilométer távolságától függetlenül, a menetdíj visszatérítésekor egységesen menetjegyenként 20% kezelési költséget számít fel.

Csoportos elszámolás esetén személyenként kell megállapítani a kezelési költséget a csoport egy-egy tagjára eső menetdíj alapján.

A menetdíj-visszatérítés alapja a meghirdetett, a jegyen feltüntetett, az esetleges kedvezmények levonása utáni jegyár.

- 2.4.3. A visszatérítés során kifizetendő összeg megállapítása: a visszatérítendő összeg 20%-át meg kell állapítani, és ezt a visszatérítendő összegből le kell vonni. Ha a kifizetés készpénzben történik, a kifizetendő összeget az utas számára kedvezőbb irányba, 0-ra avagy 5-re végződő értékre kell kerekíteni. Ha a kifizetés átutalással bankkártyára vagy más elektronikus fizetőeszközre történik, a kifizetendő összeget az utas számára kedvezőbb irányba, a következő egész értékre kell kerekíteni.

- 2.4.4. A vasúti társaság az érvényes pót- és helyjegyért, helyjegyért, pótjegyért fizetett összeget levonás nélkül visszatéríti, ha az utas a pót- és helyjegyét, a helyjegyét, a pótjegyét annak a vonatnak, amelyre a pót- és helyjegyét, helyjegyét, pótjegyét megvásárolta:

- kötelező helybiztosítás esetén 1 órával,
- nem kötelező helybiztosítás esetén 24 órával,
- helybiztosítás nélküli pótjegy esetén 1 órával

a menetrend szerinti indulási ideje előtt visszaszolgáltatja. A menetrend szerinti indulási idő megállapításánál a pót- és helyjegyen, helyjegyen, pótjegyen megjelölt kiindulási állomásról történő indulási időt kell figyelembe venni.

## 2.5. A visszatérítés egyéb szabályai

- 2.5.1. A vasúti társaság a menetdíjat, illetőleg menetdíj-különbözetet a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett értékhatártól és az vasútállomás szolgálati lehetőségeitől függően azonnal visszatéríti, ha az utas a menetjegy fel nem használását vagy részben történt felhasználását igazolni tudja.
- 2.5.2. Ha a menetjegyen több utas menetdíja került elszámolásra és a menetdíj-visszatérítést az utasok számának csökkenése miatt igénylik, azt a vasúti társaság vagy az utazás megkezdése előtt, vagy – igazoltatás mellett – az utazás befejezése után végzi el.
- 2.5.3. Visszatérítés esetén a vasúti társaság nem vizsgálja, hogy a visszatérítést kérő jogosult-e a menetjegy értékének átvételére. A munkáltató által munkába járásra váltott menetjegyek (havi-, félhavi, 30 napos bérletek) árát a vasúti társaság a munkáltató részére téríti vissza. A névre szóló menetjegyek árát, valamint a gazdálkodó szervezet egy alkalmazottja részére kiadott menetjegyek árát a vasúti társaság csak a tulajdonos részére téríti vissza.
- 2.5.4. A visszatérítéshez az utasnak a fel nem használt vagy a részben felhasznált menetjegyét és a vasúti társaságtól kapott igazolásokat át kell adnia, személyazonosításra alkalmas arcképes hatósági igazolványát be kell mutatnia a személypénztáros részére, aki a visszatérítés kifizetését igazoló kifizetési bizonylat/ra a szükséges adatokat átvezeti. A visszatérített összeg átvételét az utasnak a kifizetési bizonylaton aláírásával el kell ismernie. (A menetdíj-visszatérítési igény benyújtásakor a vasúti társaság az utazásra használt egy útra vagy menettérty útra szóló menetjegyet bevonja.)

- 2.5.5. A vasúti társaság a vissza nem térített összegről a visszatérítésre jogosult részére számlával egy tekintet alá eső okiratot ad. Amennyiben korábban számla került kiállításra, a vasúti társaság visszatérítés, részbeni visszatérítés esetén számlával egy tekintet alá eső okiratot ad.
- 2.5.6. Elveszett, megsemmisült menetjegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott menetjegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatók meg.
- 2.5.7. A vasúti társaság nem téríti vissza a pótdíjat, kivéve, ha valamely illetékes hatóság/bíróság jogerős határozatában erre kötelezi.
- 2.5.8. Egyes kedvezmények esetében a menetjegyek árának visszatérítését a Díjszabás vagy a vasúti társaság által nyújtott üzletpolitikai kedvezmények közzétett feltételei korlátozhatják, vagy kizárhatják.
- 2.5.9. Ha a vasúti társaság menetdíjat, felárat, viteldíjat vagy egyéb díjat helytelenül vagy egyáltalán nem szedett be, a megállapított többletet vissza kell fizetnie, a hiányt be kell szednie. A vasúti társaság az utast a hiány befizetésére a hiány felfedezését követően felszólítja; a beszedett többletet annak téríti vissza, aki azt befizette.
- 2.5.10. Az utas visszatérítésre vonatkozó kérelmét az Ügyfélszolgálathoz is benyújthatja és a pénztárhoz történő benyújtás esetén is kérheti, hogy azt az Ügyfélszolgálat bírálja el. Az Ügyfélszolgálat a visszatérítésre vonatkozó igényeket jelen Cím és a IV. fejezet szabályai szerint bírálja el.
- 2.5.11. Az Ügyfélszolgálat által megítélt visszatérítést a vasúti társaság a megítélését követő 30 napon belül az utas részére kifizeti.
- 2.5.12. Az elektronikus úton értékesített menetjegy eltérő visszatérítési szabályait a B-függelék tartalmazza.

## IV. FEJEZET

# PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

### 1. Észrevételek bejelentése és kezelése

- 1.1. A vasúti társaság az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a vasúti társasággal szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik. Az észrevételek fogadása és megválaszolása magyar nyelven történik. A vasúti társaság írásban elfogadja a német és angol nyelvű észrevételeket is, és azokra írásban német, illetve angol nyelven válaszol.
- 1.2. A vasúti társaság a vasútállomásokon Utasok könyvét helyez el, amennyiben az adott vasútállomáson a vasúti társaság munkavállalója szolgálatot teljesít. Azokon a vasútállomásokon, ahol a vasúti társaság munkavállalója nem teljesít szolgálatot, a bejelentés az adott vasútállomást üzemeltető más vasúti társaság által az észrevételek fogadására rendszeresített formában (pl. Szolgáltatások és panaszok könyve) tehető meg.
- 1.3. A vasúti társaság biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)
  - a. postai úton: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat  
1426 Budapest Pf.: 56
  - b. elektronikus levélben: [eszrevetel@mav-start.hu](mailto:eszrevetel@mav-start.hu),
  - c. a [mavcsoport.hu](http://mavcsoport.hu) honlapon, az erre biztosított felületen,
  - d. telefonon a +3613494949 és a +36 (20/30/70) 4994999 telefonszámon,
  - e. telefaxon a +3615112093 számon,
  - f. valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon bejelenthesse.

- 1.4. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszadáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Ha a bejelentés tárgyának kivizsgálásához szükséges annak megállapítása, hogy a bejelentő utasnak minősül-e, a vasúti társaság kérheti az utas menetjegyének bemutatását vagy az utazási jogosultság más módon történő igazolását. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúti társaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kérheti. Az Utasok könyvébe tett bejegyzés egy példánya a bejelentőt illeti meg.
- 1.5. A vasúti társaság a névtelen, valamint a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan észrevételt nem tartalmazó megkereséseket feldolgozza, de a választ mellőzheti. A vasúti társaság a trágár, obszcén, sértő kifejezéseket tartalmazó megkereséseket csak a vasúti személyszállítási tevékenységre vonatkozó részükben válaszolja meg. Ha az utas ismételt bejelentése új információt, új kérelmet nem tartalmaz, a vasúti társaság a választ kizárólag az előző válaszára történő hivatkozással is megadhatja, és a külön választól eltekinthet.
- 1.6. A vasúti társaság a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatainak kezelését a hatályos törvényi rendelkezések – különösen a 2011. évi CXII. törvény az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról – és a személyes adatok védelmére vonatkozó belső szabályzatai szerint végzi. Az érintett kérelmére induló eljárásban az általa tett bejelentés, panasz, észrevétel vizsgálatához, intézéséhez, stb. szükséges adatainak kezelését a vasúti társaság jogszabály felhatalmázása alapján illetve az érintett hozzájárulása alapján végzi.
- 1.7. Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott írásos választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra, és 3 hónapon belül választ ad.

Panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumnak minősül a vasúti társaság azon írásos nyilatkozata, melyben az utast az adott észrevétellel kapcsolatos, az ügyet a vasúti társaság részéről érdeemben lezáró döntéséről tájékoztatja.

- 1.8. A határidő kezdete az a nap,
- amikor a levelet az Ügyfélszolgálat részére kézbesítették,
  - az elektronikus levél az Ügyfélszolgálat számítógépén megjelent,
  - a telefonbeszélgetés megtörtént,
  - a telefaxot fogadták, illetve
  - az állomáson rendszeresített módon az írásos észrevételt megtették.

Az ügyintézési határidőbe hatóság eljárása, vagy más vasúti társaság ügyintézésének ideje nem számít bele.

## 2. Igények érvényesítése

- 2.1. Az utas jelen Üzletszabályzat szerinti igényeit a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez benyújthatja (a pénztárat is ideértve).
- 2.2. Az Ügyfélszolgálat elérhető:
- a) postai úton: MÁV-START Zrt Ügyfélszolgálat  
1426 Budapest Pf.: 56
  - b) elektronikus levélben: [eszrevetel@mav-start.hu](mailto:eszrevetel@mav-start.hu),
  - c) a honlapon, az erre biztosított felületen,
  - d) telefonon a +3613494949 és a +36 (20/30/70) 4994999 telefonszámon,
  - e) telefaxon a +361 511 20 93 számon,
  - f) valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

A nem írásban bejelentett igény rögzítésekor készült iratból a vasúti társaság az utas részére másolatot ad ki.

Kártérítési igény a Polgári Törvénykönyv, a Vszsz. és az Utasjogi rendelet által meghatározott elévülési határidőn belül érvényesíthető bírósági úton.

- 2.3. A kártérítési igényt a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve, a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez be lehet nyújtani.

A kártérítési igénynek tartalmaznia kell

- a káresemény leírását,

5

5

- a károkozás helyét és időpontját,
- a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,
- a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
- a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
- a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
- a károsult(ak) kárigényének összegét,
- a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,
- a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához – vagy ahhoz, hogy azokat a vasúti társaság kezelhesse – a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem),
- a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
- ha a bejelentés üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, a titokgazda hozzájárulását ahhoz, hogy a vasúti társaság a titkot megismerje, és az arra vonatkozó adatokat kezelje,
- ha a vasúti társaság rendelkezésére bocsátott információ üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, akkor a rendelkezésre bocsátott titok kezelésére vonatkozó szabályokat, belső utasításokat,
- minden egyéb olyan lényeges tényt, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának,összecszerőségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

- az utas eredeti menetjegyét, felár-bizonylatát, vagy a korábban bevont utazási okmányok helyett kiadott, a III. fejezet 2. Cím 2.3.1. pontja szerinti igazolást vagy bizonylatot;
- amennyiben jegyzőkönyv (adatlap) vasúti dolgozó által felvételre került, annak másolatát;
- a kár bekövetkeztét és annak összegét igazoló dokumentumokat (pl. számlát);
- a vasút magatartása és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggést igazoló dokumentumokat;
- a képviseleti jogot igazoló meghatalmazás egy eredeti példányát,
- minden egyéb olyan lényeges dokumentumot, amely az igény jogalapjának,összecszerőségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges.



Ha a károsult valamely bejelentendő adatnak rajta kívül álló ok miatt csak később jut a birtokába, akkor azt a tudomására jutását követően haladéktalanul köteles a vasúti társaság részére bejelenteni.

Amennyiben a károsult a káreseményt késedelmesen jelenti be, a késedelmes bejelentésre visszavezethető többletköltségeket és késedelmi kamatokat a vasúti társaság nem viseli.

Ha a káreseménnyel összefüggésben hatósági eljárás volt folyamatban, a károsult az eljárás során hozott határozatot, az annak kézhezvételét követően haladéktalanul köteles a vasúti társaság rendelkezésére bocsátani.

- 2.4. A vasúti társasággal szemben érvényesített kárigényeket a vasúti társaság a vonatkozó jogszabályok, jelen Üzletszabályzat, valamint a bírói gyakorlat figyelembe vételével bírálja el.
- 2.5. Ha a károsult a bejelentési kötelezettségének önhibájából nem vagy késedelmesen nem tesz eleget és emiatt lényeges körülmények kideríthetetlené válnak, az ebből eredő kockázatok és többletköltségek a károsultat terhelik.
- 2.6. A kártérítési igények az utas halála vagy sérülése esetén az utas vonatkozásában a baleset napjától számított 3 év elteltével, más jogosultak vonatkozásában az utas halálától számított 3 év alatt, legkésőbb azonban a baleset napjától számított 5 év alatt évülnek el. Minden más igény elévülési ideje 1 év, szándékosság vagy súlyos gondatlanság esetén 2 év.
- 2.7. A vasúti társaság egyes vonatain biztonsági kamerarendszert működtet az Üzletszabályzat II. fejezet 8.4. pontjában foglaltak szerint, amelynek rögzített felvételei a törvényes határidőn belül a kártérítési eljárásban mindkét fél által felhasználhatók. A felvétel hatósági vizsgálat céljára történő megőrzését az utasnak kell kezdeményeznie a jegyvizsgálónál, illetve a vasútállomáson az erre a célra kialakított Bejelentőlap kitöltésével, vagy az Ügyfélszolgálatnál, egyidejűleg az utasnak a hatóságnál is kezdeményeznie kell az eljárás megindítását.

- 2.8. A vasúti társaság egyes menetjegy ellenőrzését végző munkavállalóinak ruházatára felszerelve az utasok, valamint a vasúti társaság munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, a személyszállítási törvényben meghatározott korlátozó rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytathat. A megfigyelés során kép-, hang-, illetve kép és hangfelvételt készít, a készített kép-, hang-, illetve kép és hangfelvételt kezeli. A vasúti társaság menetjegy ellenőrzését végző munkavállalója a kép-, hang-, illetve kép és hangrögzítésre, valamint az ezzel járó adatkezelésre vonatkozó figyelemfelhívó jelzést visel, és kérésre erről tájékoztatást ad.

### **3. Tájékoztatás a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről**

- 3.1. Az Sztv. értelmében a vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (jelen pontban a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a vasúti társaság megsértette az Sztv. 17. § (1) bekezdésében hivatkozott valamely rendelkezést. E panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a vasúti társaság panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. A vasúti társaság a panaszkezelési eljárást lezáró levelében és honlapján tájékoztatja az utasokat a jelzett jogorvoslati lehetőségekről, valamint a vasúti igazgatási szerv elérhetőségeiről. Panaszt benyújtani a vasúti társaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja. A vasúti társaság panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a vasúti igazgatási szerv hiánypótlási felhívást bocsát ki.

- 3.2. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt vasúti társaság azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. A vasúti igazgatási szerv a bejelentésnek minősülő beadványok megtételének elősegítése érdekében honlapján is közzéteszi a panasz megtételére szolgáló űrlapot.
- 3.3. A vasúti igazgatási szerv a panaszost, az érintett vasúti társaságot és az érintett harmadik felet meghallgathatja, valamint tőlük további felvilágosítást és információt kérhet.
- 3.4. A panasz alapján - ha az alaposnak bizonyul - a vasúti igazgatási szerv dönt a szükséges hatósági lépések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja.
- 3.5. A vasúti társaság szolgáltatásaival kapcsolatos panaszok, igények elbírálására a fizetéshez felhasznált bankkártyát kibocsátó, a vasúti társaság fizetési csatornáit működtető bankok, valamint kártyakibocsátó társaságok nem jogosultak.

## **4. Adatvédelmi rendelkezések**

A vasúti társaság Adatvédelmi Nyilatkozata az alábbi internetes címen található:

<https://mavcsoport.hu/mav-csoport/bemutakozas/adatvedelmi-tajekoztato>



# A. FÜGGELÉK

Nemzetközi utazásokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések,  
amelyek a nemzetközi általános szállítási feltételekben  
és a különleges szállítási feltételekben nem kerültek  
szabályozásra

## 1. Jogi alapok

Nemzetközi vasúti személyszállításra a következő jogszabályok és egyezmények vonatkoznak (amelyeket a vasúti társaság honlapján közzétesz):

- a) 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
- b) a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) „A” függeléke a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályokról (CIV), és
- c) a CIT által kidolgozott „A vasúti személyszállítás általános szállítási feltételei” (GCC-CIV/PRR)
- d) a Különleges Szállítási Feltételekben (SCIC), a díjszabásokban és
- e) a 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (Kormányrendelet),
- f) a jelen Függelékben meghatározott szabályok figyelembevételével.

A Kormányrendelet mentességet biztosít az utasjogi rendelet alábbi előírásai alól, így ezen pontokat a jelentős részben az EGT-államok területén kívül megvalósuló nemzetközi vasúti személyszállításra nem kell alkalmazni:

- utasjogi rendelet 10. cikk (1), (2) és (4) bekezdése az információs és foglalási rendszer és az átjárhatósági műszaki előírások alkalmazásáról;
- utasjogi rendelet 18. cikk (2) bekezdés a) és b) pontját, (5) bekezdését vonatkozás esetére vonatkozó segítségnyújtásról, ételek és frissítők felajánlásáról;
- utasjogi rendelet 21. cikk (1) bekezdését az akadálymentesítéssel kapcsolatos átjárhatósági műszaki előírások alkalmazásáról;
- utasjogi rendelet 23. cikk a fogyatékkal élő és csökkent mozgásképességű személyek számára a vonat fedélzetén történő segítségnyújtásról.

A fenti a)-d) pontokon kívül a Kormányrendeletet csak annyiban kell alkalmazni a nemzetközi vasúti személyszállításra, ha nemzetközi vasútközi egyezmény (nemzetközi szerződés) másként nem rendelkezik.

Nemzetközi személyszállítási szolgáltatás: olyan személyszállítási szolgáltatás, amelynek során a vonat valamely EU- tagállam legalább egy határán áthalad, és amelynek fő célja a különböző tagállamok állomásai közötti személyszállítás; a vonatot egyesíthetik és/vagy szétválaszthatják, és a különböző vasúti szerelvények különböző kiindulási és célállomással rendelkezhetnek, feltéve, hogy valamennyi vasúti kocsit legalább egy határon áthalad”.

Nemzetközi utazásnak minősül a nemzetközi személyszállítási szolgáltatás igénybe vétele. Nemzetközi utasnak minősül azon utas, aki nemzetközi személyszállítási szolgáltatást vesz igénybe, vagy menetjegye nemzetközi személyszállítási szolgáltatás igénybevételére jogosítja.

## **2. Utastájékoztató**

Az utazást megelőző tájékoztató a belföldi szabályokkal azonos, a II. fejezet 8. Cím 8.1.3. pontban előírtak szerint.

Az utazás során történő utastájékoztató a feláras belföldi vonatokra vonatkozó szabályokkal azonos, II. fejezet 8. Cím 8.2.4 pontban előírtak szerint.

## **3. Menetjegyváltási kötelezettség nemzetközi utazás esetén**

Nemzetközi menetjegyet – ha az Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – csak az arra kijelölt pénztár szolgáltat ki. Egyes nemzetközi menetjegyeket csak a kijelölt nemzetközi pénztárak értékesítenek. A MÁV-START egyes nemzetközi menetjegyek kiadását csak az utassal előre egyeztetett határidőre vállalja. A nemzetközi menetjegyek kiadását végző pénztárak jegyzékét és nyitvatartási idejüket a MÁV-START a honlapján is közzéteszi.

Egyes nemzetközi menetjegyeket a vasúti társaság internetes vásárlás útján is kiszolgáltathat. Az interneten megvásárolható nemzetközi jegyek körét a vasúttársaság a honlapján teszi közzé. Az interneten vásárolt nemzetközi jegyek tekintetében a jelen Üzletszabályzat „B” függelékében írtak is alkalmazandók.

A nemzetközi menetjegy megváltásánál az utasnak figyelembe kell vennie az Üzletszabályzat III. fejezet 1. Cím 1.5.1. pontjában meghatározott, a csatlakozó vonatokra vonatkozó szabályokat. Ettől eltérően két vonat, melyre az utas nemzetközi menetjeggyel rendelkezik, csatlakozónak tekinthető különböző budapesti fejpályaudvarok közötti érkezés és indulás

esetén is akkor, ha az érkezési idő és az indulási idő között legalább 120 perc van.

A nemzetközi menetjegyek a nemzetközi előírásoknak megfelelően kerülnek kiállításra.

A nemzetközi menetjegyen induló vagy célállomásként feltüntetett BUDAPEST megnevezés alatt a Budapest közigazgatási területén található bármely állomás vagy megállóhely értendő, ez a szabály nem zárja ki, hogy a menetjegy viszonylata meghatározott budapesti kiindulási vagy célállomást tartalmazzon (például Ferihegy).

Ha a nemzetközi forgalomban utazó utas közvetlen nemzetközi vonaton vagy kocsiban utazik, nemzetközi forgalomban érvényes menetjegyet kell váltania, a belföldi forgalomra kiadott menetjegyek az ilyen utazáshoz nem használhatók fel.

A MÁV-START és szerződéses partnerei pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben minden esetben lehet fizetni. A MÁV-START egyes pénztáraiban lehetővé teszi a bankkártyával, hitelkártyával, vagy más pénznemben készpénzzel történő fizetést és az ilyen pénztárak listáját a honlapján folyamatosan aktualizálva teszi közzé. Amennyiben a pénztárban csak hivatalos magyarországi pénznemben lehet a nemzetközi menetjegy árát megfizetni és a menetjegy ára EUR-ban van megadva, az alkalmazandó mindenkori EUR-HUF árfolyamról a jegykiadóhely ad tájékoztatást. Nem hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzzel történő fizetés esetén a visszajáró összeg kifizetése elegendő váltópénz hiánya esetén hivatalos magyarországi pénznemben is történhet.

A vonaton csak a magyar célállomás és a magyar határpont közötti viszonylatra váltható menetjegy, külföldi célállomásra menetjegy kiadása nem lehetséges kivéve, ha a vasúti társaságok között eltérő megállapodás van érvényben és az az utasok részére meghirdetésre került.

Ha a nemzetközi utazásra vonatkozó különleges szállítási feltételek a nemzetközi menetjegy kiegészítését megengedik, a nemzetközi forgalomra érvényes menetdíjat kell az utasnak megfizetnie. Vonaton történő kiegészítés esetén a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíj is felszámításra kerül. Nemzetközi jegy vonaton történő kiállítása esetén a gyermekkedvezmény, a Magyarországon kiadott Interrail bérlethez csatlakozó jegy, valamint a FIP igazolványra váltható kedvezmény vehető figyelembe.

Nemzetközi utazásra nem alkalmazható az Üzletszabályzat II. fejezet 6.2.7. c) pontja.

#### **4. Útmegezakítás nemzetközi utazás során**

A nemzetközi menetjeggyel – ha a nemzetközi menetjegyre vonatkozó különleges szállítási feltételek másként nem rendelkeznek – az utazás a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban, az útmegezakítás igazolatása nélkül megezakítható. Az útmegezakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

#### **5. Nemzetközi menetjegyek visszatérítése**

A nemzetközi forgalomra kiadott menetjegy árát csak a jegykiadó vasút térítheti vissza. A visszatérítés feltétele, hogy a menetjegy részbeni vagy teljes fel nem használásáról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen. Nem kérhető visszatérítés olyan menetjegy alapján, amelynek záradékoltatását az utas elmulasztotta. Az utas saját elhatározásából történő utazásról való lemondás esetén a vasúti társaság kezelési költséget számít fel.

A nemzetközi menetjegyre vonatkozó visszatérítési igényét az utas bármely, a szállításban részes vasúti társaság számára megküldheti, azonban annak elintézése a nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése pontnak megfelelően történik.

Ha különleges szállítási feltételek lehetővé teszik a visszatérítést, akkor a MÁV-START által kiadott és az utas által más pénznemben készpénzzel kifizetett nemzetközi menetjegyek más pénznemben készpénzzel történő visszatérítése elegendő váltópénz rendelkezésre állása esetén lehetséges, egyebekben a hivatalos magyarországi pénznemben történik a visszatérítés.



## 6. Elégtelen menetjegy, érvénytelen menetjegy

Ha a nemzetközi forgalomban utazó utas menetjegye érvénytelen vagy elégtelen, a belföldi szabályok irányadók azzal az eltéréssel, hogy a fizetendő pótdíj jogcímét és összegét, valamint az utólagos bemutatás díját a Vasúti menetdíjtáblázatok II. kötet C fejezete alapján kell megállapítani. Ha az utas érvényes nemzetközi menetjegyét a menetjegy ellenőrzésekor nem tudja bemutatni, utólagos bemutatásra az alábbi esetekben van lehetősége, az utasleadási lap, vagy menetjegy kiállításától számított 15 naptári napon belül:

- interneten megrendelt nemzetközi menetjegyet mutat be utólag,
- névre szóló nemzetközi menetjegyet mutat be utólag.

Külföldi vasút által kiadott nemzetközi menetjegy utólagos bemutatását csak abban esetben lehet elfogadni, ha annak valóságáról a jegykiadó vasút igazolást ad a MÁV-START részére.

Az utólagos bemutatás az Ügyfélszolgálatnál lehetséges. Ha az utas utólag bemutatja nemzetközi menetjegyét, akkor az utasleadási lapon felszámított menetdíjat és pótdíjat a vasúti társaság nem szedi be, helyette a Vasúti Menetdíjtáblázatok II. kötet C fejezetében előírt utólagos bemutatás díját, mint kezelési költséget számítja fel.

## 7. Felelősség a menetrend be nem tartásáért

Nemzetközi utazás során a vonatok késése, kimaradása esetén az átalánykártérítés mértékére és nyújtására vonatkozó szabályok az utasjogi rendelet előírásai szerint kerülnek alkalmazásra a jelentős részben az Európai Unió területén belül és kívülre irányuló forgalom esetében is.

### 7.1. Átalány-kártérítés vonatkozás, -kimaradás esetén

#### 7.1.1. Visszatérítés

Abban az esetben, ha a személyszállítási szerződés szerinti végleges célállomásra való megérkezéskor az ésszerű megfontolások alapján több mint 60 perces késés várható, az utas jogosult az alábbiak közötti választásra:

a menetjegy teljes árának visszatérítése ugyanazon feltételek szerint, mint amelyek szerint a fizetés történt, az utazás meg nem tett részére vagy részeire, illetve, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából már

érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire, adott esetben a kiindulási helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosításával együtt. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen. A visszafizetés ugyanazon feltételek szerint történik, mint az alábbiakban a 7.1.2. pontban ismertetett átalány-kártérítés kifizetése; vagy

az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban; vagy

az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett az utas által választott, későbbi időpontban.

A b) és c) pontban leírtak esetén, ha az utas menetjegyének az érvénytartama lejár, akkor a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet az eltérő útvonal igénybevételére érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve az eltérő útvonalra történő érvényesítését a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.

E rendelkezés nem érinti az utasnak az Üzletszabályzat III. fejezet 1.1.5. a) pontban szabályozott jogosultságát.

### 7.1.2. Átalány-kártérítés

Az utas – az utazási jog elvesztése nélkül – átalány-kártérítést kérhet a vasúti társaságtól a vonatnak az utas átszállási állomására vagy célállomására késéssel történő érkezése esetén, amennyiben a menetjegy árát a fenti 7.1.1. ponttal összhangban nem térítették vissza. A késés esetén fizetendő legalacsonyabb átalány-kártérítések a következők:

- a) a menetjegy árának 25 %-os visszafizetése 60–119 perces késéssel történő érkezés esetén;
- b) a menetjegy árának 50 %-os visszafizetése 120 perces vagy azt meghaladó késéssel történő érkezés esetén.

Nemzetközi forgalomban a bérletjellegű ajánlatok esetén (EURAIL, INTERRAIL stb.), ahol az átalány-kártérítés központi ügyintézésel történik (többországos bérlet), ott a vonatkozó utasítás szerint a díjszabásban meghatározott központtól kell kérni az átalány-kártérítést. Az egyországos bérletek esetében az illetékes tagvasút jár el. A Magyarországon felhasználható egyországos bérletek esetében akkor jogosult az utas átalány-kártérítésre, ha legalább 3 vonata egyenként legalább 60 percet késik. Ebben az esetben az utas a bérlet árának 25 %-áig jogosult visszatérítésre. A késett vonatokkal történő utazás bizonyításához kétsései igazolás beszerzése szükséges.

A késés időtartamának kiszámításakor nem kell figyelembe venni azokat a késéseket, amelyek az EGT-államok területén kívül történtek. Ezen szabályt kell alkalmazni a jelentős részben az Európai Unió területén kívülre irányuló vagy kívülről érkező szolgáltatások esetében is.

Az utas nem jogosult átalány-kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utazásnak másik szolgáltatással vagy kerülő útirányon történő folytatása következtében a késés a 60 percet nem haladja meg.

A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. A kifizetése történhet utalvány formájában is, de az utas kérésére a térítést pénz formájában kell kifizetni. A vasúti társaság a 4 EUR alatti összegű átalány-kártérítést nem fizeti ki, de azt az utas az elévülési időn belül más igényével együtt újra előterjesztheti, és ha a több jogos igény összértéke eléri a 4 EUR-t, az kifizethetővé válik.

Az átalány-kártérítés számításának alapja a menetjegyek árának a késett vonatra eső része. Az átalány-kártérítésnél nem vehető figyelembe a vonaton fizetett szervízdíj és a vonaton esetlegesen fizetett pótdíjak összege. A városi közlekedés díját is magában foglaló menetjegy esetén az átalány-kártérítés alapja a díjszabásban meghirdetett ugyanazon kedvezménnyel városi közlekedési díj felszámítása nélkül kiadott menetjegy ára.

Az utas kérésére vonat késése, kimaradása esetén erről igazolást kell kiállítani a jegyvizsgálónak, vagy az állomási pénztárban, vagy a személyes ügyfélszolgálatnál.

Amennyiben a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkezett csatlakozásmulasztás – ide nem értve a 7.2. pont szerinti nap utolsó csatlakozásának elmulasztását – esetén a csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama az utazás befejezése előtt lejárna, azt a vasúti társaság a nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja az állomási ügyeletes, vagy a személyes ügyfélszolgálatokon és a nemzetközi pénztárakban dolgozó munkavállaló. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett.

## **7.2. Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén**

A MÁV-START kártérítést fizet, ha a vonat késése, kimaradása vagy csatlakozásmulasztás miatt a nemzetközi forgalomban utazó utas nem tudja

az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el. Csatlakozó vonatnak az utas szempontjából csak azok a vonatok tekinthetők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.

Az utas kérésére vonat késése, kimaradása, és csatlakozásmulasztás esetén erről igazolást kell kiállítani a jegyvizsgálónak, vagy a nemzetközi jegypénztárban, vagy a személyes ügyfélszolgálatnál.

A kártérítés kiterjed a szállás ésszerű költségeinek megtérítésére valamint az utast váró személyek értesítésének ésszerű költségeire, illetve az állomás és a szálláshely között igénybevett közlekedési eszköz díjának utólagos megtérítésére. A vasúti személyszállítási szolgáltatás hiánya miatt más közlekedési eszköz igénybevitelével történő továbbutazás ésszerű költségeit téríti meg a vasúti társaság. A költségek indokoltságát a vasúti társaság a benyújtott igazolások és számlák alapján bírálja el.

Amennyiben a csatlakozásmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama az utazás befejezése előtt lejárna, azt a vasúti társaság a nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó szabályok szerint meghosszabbítja a személyes ügyfélszolgálatokon és a nemzetközi jegypénztárakban. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett. Csatlakozásmulasztás miatt igénybevett kártérítés esetén a vonatkésésért külön kártérítés nem kérhető.

Az utas továbbutazásához szabadon választhatja ki a vonatot az elmulasztott vonat indulási idejét követő 24 órán belüli időpontig. Az utas az igénybejelentéssel egyidejűleg közli, hogy melyik vonattal kíván továbbutazni.

### **7.3. Segítségnyújtás a 60 perccel meghaladó késés esetén**

A MÁV-START az Utasjogi rendelet alábbiakban idézett 18. cikkében előírtak szerint jár el:

- „(1) Késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúti társaságnak vagy az állomás üzemeltetőjének folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint a várható indulási és érkezési időről, amint ez az információ rendelkezésre áll.
- (2) Az (1) bekezdésben említett, 60 percnél hosszabb késés esetén az utasoknak térítésmentesen fel kell ajánlani továbbá az alábbiakat:

- a) a várakozási időhöz ésszerűen mérten ételek és frissítők, amennyiben azok a vonaton vagy az állomáson rendelkezésre állnak, vagy ésszerűen odaszállíthatók;
  - b) szállodai vagy egyéb szálláshely, valamint a vasútállomás és a szálláshely közötti szállítás azokban az esetekben, amikor egy- vagy több éjszakás tartózkodás vagy többlettartózkodás válik szükségessé, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges;
  - c) amennyiben a vonat a pályán akadt el, szállítás a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.
- (3) Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúti társaságok a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szerveznek.
- (4) A vasúti társaságok az utas kérésére a menetjegyen – az esettől függően – igazolják, hogy a vonat késett, csatlakozás elmulasztásához vezetett vagy kimaradt.
- (5) Az (1), (2) és (3) bekezdés alkalmazása során az üzemeltető vasúti társaság különös figyelmet fordít a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek és bármely, őket kísérő személy igényeire.”

#### 7.4. A vasúti társaság felelősségének korlátozása

A MÁV-START mentesül az A. függelék 7.2. pontjában leírt kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás az alábbi okok valamelyike miatt következett be:

- a) a vasúti üzemmel (a vasút működésével) össze nem függő körülmények, amelyeket a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el; például:
  - természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés stb.)
  - kerülő útirány használatának előrejelzése a csatlakozásmulasztás elkerülése érdekében.
- b) sztrájk, amennyiben az utasokat előzetesen legalább 3 információs csatornán (sajtó, állomási hirdetmény stb.) keresztül tájékoztatták,
- c) az utas személyes okból kési le a vonatot, idesorolható például:

- a közzétett csatlakozási szabályok figyelmen kívül hagyása,
  - önhibájából nem megfelelő peronon való várakozás,
  - az utas utazásból való kizárása a magatartási szabályok megszegése miatt.
- d) egy harmadik személy magatartása, amelyet a fuvarozó az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek, például:
- üzemszünet öngyilkosság miatt
  - közúti és vasúti baleset
  - vészjelző utas általi használata
  - rendőrségi, illetve hatósági intézkedések
  - harmadik fél által okozott vasúti forgalomkorlátozás
  - kerülő útirány használatának előrejelzése a fenti probléma elkerülése érdekében.

## **8. Kártérítés az utas sérülése vagy halála esetén**

Az Üzletszabályzat III. fejezet 1.7. pontjában meghatározottak szerint.

## **9. Vasúti társaság felelőssége**

Elégtelen helybiztosítás esetén az utas az alábbiak közül választhat:

- a) Ha a MÁV-START az utast – a menetjegy, helyjegy, pótjegy alapján – megillető szolgáltatást (kocsiosztály, fekvőkocsi, hálókocsi) nem tudja nyújtani, az utas kívánságára eltérő időpontban induló, illetőleg érkező vagy a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton azonos, ha az nem biztosítható, magasabb minőségű szolgáltatást köteles felajánlani és teljesíteni. A vasúti társaság ebben az esetben a menetdíj-különbözetet nem követelheti.
- b) Ha a vasúti társaság azonos vagy magasabb minőségű szolgáltatást nem tud felajánlani vagy teljesíteni, és az utas az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a menetjegyen feltüntetett és a ténylegesen teljesített szolgáltatás menetdíj-különbözetét a vasúti társaság az utas részére kezelési költség felszámítása nélkül visszatéríti.
- c) Ha az utas az eltérő minőségű szolgáltatást nem fogadja el és a szerződéstől eláll, a vasúti társaság a menetdíjat kezelési költség

felszámítása nélkül visszafizeti, továbbá a lemondás tényéről és okáról igazolást ad.

## 10. Egyenlő bánásmód

Az Üzletszabályzat II. fejezet 9. Cím 9.5. Egyenlő bánásmód biztosítása pontjában - a 9.5.3. pont kivételével – leírtak alkalmazandók nemzetközi utazás esetén.

### 11. Nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése

A MÁV-START az igényeket első sorban magyar, angol vagy német nyelven fogadja és intézi.

Az utas a nemzetközi menetjegyével, utazásával kapcsolatos igényét, panaszát bármely, a szállításban részes vasúti társaságnál benyújthatja az eredeti menetjegyével és a szükséges dokumentumokkal, igazolásokkal együtt; a benyújtás határidejére a GCC-CIV/PRR előírásai irányadók. Amennyiben nem a jegykiadó vasúti társaságnál nyújtotta be igényét, akkor a vasúti társaság az illetékes vasúti társaság felé továbbítja. Az utas által tett észrevételre, amennyiben a MÁV-START az illetékes vasúti társaság, 3 hónapon belül érdemi választ ad. A határidő számításának kezdetére a IV. fejezet 1. Cím 1.8. pontjában megfogalmazottak az irányadóak. Az elintézési időbe nem számít bele más vasúti társaság, illetve hatóság ügyintézési ideje.

A MÁV-START részére az észrevételeket és az igénybejelentéseket a IV. fejezet 2. Cím 2.2. pontban meghatározott elérhetőségeken lehet benyújtani.



## B. FÜGGELÉK

Az Önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek, valamint az elektronikus jegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

5

### 1. Fogalmak

*Önkiszolgáló jegyértékesítési rendszer*

A vasúti jegyek értékesítésének olyan módja, amelyben a jegy megvásárlása vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik, ideértve különösen az elektronikus úton, illetve jegyértékesítő automata útján történő értékesítést.

5

*Elektronikus úton értékesített menetjegyek*

Olyan menetjegyek, amelyek megvásárlása elektronikus úton (interneten vagy mobiltelefonos hálózaton keresztül), vasúti munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik, ideértve különösen az elektronikus jegyet.

*Jegyértékesítő automata*

A vasútállomások területén található, önkiszolgáló berendezés, mellyel az utasok egyes vasúti menetjegyeket a vasúti társaság munkavállalójának közreműködése nélkül vásárolhatnak meg.

*E-ticket*

MÁV-START online belföldi vasúti jegyváltási rendszere.

5

*Átvétel*

Az elektronikus úton értékesített menetjegyet – ha külön szabály másként nem rendelkezik – a választott átvételi módnak megfelelően a jegyátvételi pontok valamelyikén vagy az utas saját nyomtatóján ki kell nyomtatni.

*Jegykiadó kiosk*

A nagyobb vasútállomásokon található, az elektronikus úton értékesített menetjegyek kinyomtatására szolgáló berendezés. A berendezések számáról és elhelyezkedéséről a vasúti társaság a honlapján ad tájékoztatást.

### 2. A függelék hatálya, különleges szállítási feltételek

5 Jelen függelék előírásait az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerek útján értékesített menetjegyek megvásárlása és felhasználása során kell alkalmazni. A függelékben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek.

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek esetében a vásárlási felületen elérhető, használati vagy igénybevételi feltételeket tartalmazó dokumentumok a sikeres vásárlással külön értesítés nélkül a vasúti társaság és az utas között létrejött szerződés részévé válnak (különleges szállítási feltételek).

Jelen függelék a mobiltelefon-egyenleg terhére történő vásárlással kapcsolatos előírásait csak akkor kell alkalmazni, ha a vasúti társaság a mobiltelefon-egyenleg terhére történő vásárlást lehetővé teszi.

### **3. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele**

Az elektronikus úton értékesített menetjegyet bárki megvásárolhatja, aki – internet- vagy mobiltelefon-szolgáltató útján – a szolgáltatáshoz történő hozzáféréshez egyébként szükséges internet-, illetve mobilhálózat-hozzáféréssel rendelkezik és az elektronikus regisztráció során elfogadta a felhasználási és az adatvédelmi feltételeket.

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben a jegyvásárlást a vasúti társaság által közétett kezelési útmutató alapján az utas önállóan végzi. Az önkiszolgáló értékesítésre szolgáló felhasználói felületek, berendezések (ideértve jegyértékesítő automatát és a kioszkot is) kezelésekor az utas felelőssége az utazásának megfelelő fajtájú menetjegy, viszonylat, kocsiosztály és kedvezmény kiválasztása, valamint a menetjegy és a fizetés egyéb adatainak pontos megadása.

5

A vasúti társaság az elektronikus jegy vásárlásához szükséges, az interneten az utas által megadott személyes adatok kezeléséhez vásárlás során és/vagy a regisztrációkor az érintett hozzájárulását kéri. Menetjegy és helyjegy elektronikus megrendelésére, vásárlására kizárólag az adatkezelési hozzájárulás megadását követően kerülhet sor. A vásárlás, során illetve már ezt megelőzően is a vasúti társaság honlapján elhelyezett adatvédelmi nyilatkozatból az utasnak lehetősége van megismerni a társaság adatkezelési szabályait.

### **4. Menetjegyek**

5

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekből vásárolható menetjegyek köre eltérhet a pénztárban megvásárolható menetjegyek körétől, erről a MÁV-START a vásárlási felületen részletes tájékoztatást nyújt.

Az elektronikus jegyen – az otthon nyomtatott jegy kivételével – az Üzletszabályzat II. fejezet 6.4.3. pontjában előírt adatok olvasható megjelenítésétől a Vszsz. szabályai szerint lehet eltekinteni. Az e- vonatjegyet csak a rajta feltüntetett időszakban, viszonylaton és csak az az

utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a fizetést megelőzően megadták és az otthon nyomtatott jegyen ezek az adatok olvashatók. Az e-vonatjegy felmutatásakor minden esetben fel kell mutatni a személyazonosításra alkalmas okmányt is.

5

Az e-vonatjegyként önállóan vásárolt felárbizonylat, kerékpárjegy, élőállat jegy önmagában utazásra nem jogosít. Az utasnak rendelkeznie kell érvényes menetjeggyel. Az önállóan vásárolt élőállat jegyet, kerékpárjegyet az állattal vagy kerékpárral utazó adataival kell megszemélyesíteni.

5

## **5. Menetjegyek érvényessége, elővétel**

Elektronikus úton érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, a menetjegyekkel az útmegszakítás nem lehetséges. Az otthon nyomtatott és az elektronikus – nyomtatás nélküli – jegyek csak a rajtuk feltüntetett időszakban és viszonylatban érvényesek. Elővételben történő jegyvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. Egyes fizetési megoldások – így például a mobiltelefon-egyenlegről történő fizetés – esetén az elővétel idejét a fizetési rendszer sajátosságai miatt a vasúttársaság korlátozhatja, melyről az értékesítési felületen nyújt tájékoztatást.

5

A jegykiadó automatából érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, egyebekben a menetjegyek érvényességére és az elővételben történő megvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

## **6. Díjak**

Az elektronikus úton értékesített menetjegyekre vonatkozó megrendelés rögzítéséért, a menetjegy elkészítéséért, kiadásáért a vasúti társaság nem számít fel külön díjat.

Az elektronikus értékesítési felületekhez történő hozzáférés díjáról az utas és az internet-, illetve mobiltelefon-szolgáltató közötti szerződés rendelkezik.

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben történő jegyvásárlás esetén a vasúti társaság üzletpolitikai kedvezményt nyújthat, melynek feltételeit honlapján teszi közzé.

5

## 7. Menetjegyek kiadása

Az elektronikus úton értékesített menetjegy és a felár megfizetését igazoló bizonylat (pl. helyjegy, pótjegy) a vásárláskor választott átvételi módnak megfelelően

- jegykiadó kioszkból és egyes, jegyátvételtre alkalmas automatákból nyomtatható ki,
- a MÁV-START által a honlapján meghirdetett esetekben az utas saját eszközén is kinyomtatható (otthon nyomtatott menetjegy),
- a MÁV-START által a honlapján meghirdetett esetekben az utas saját alkalmas készülékén (például telefon, számítógép) a jegyvizsgálatkor kinyomtatás nélkül is bemutatatható.

A kinyomtatás nélkül is bemutatatható jegyek kivételével az elektronikus úton értékesített jegyeket az utazás megkezdése előtt a választott átvételi módnak megfelelően ki kell nyomtatni. A kinyomtatott jegy hiányában az utas jegy nélküli utasnak minősül.

A jegyértékesítő automata a szükséges adatok megadása és a fizetés után nyomtatja ki a menetjegyet.

5 | Az elektronikus úton értékesített menetjegy jegykiadó kioszkból csak egyetlen alkalommal nyomtatható ki, az e-vonatjegy azonban az utas saját eszközére korlátlan számban letölthető és onnan – az utazási jogosultságok számát nem érintve – korlátlan példányszámban kinyomtatható. A Vonatinfó alkalmazásban vásárolt e-vonatjegy csak a Vonatinfó alkalmazásba tölthető le és ellenőrzésre csak a Vonatinfó alkalmazásból mutatható be.

5 | Ha az utas önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerből olyan kedvezményes árú menetjegyet vásárolt, amelynek igénybevételéhez a pénztárban a kedvezményre jogosító okmány bélyegzése, érvényesítése szükséges (pl. Ellátottak utazási utalványa), az érvényesítést az első jegyvizsgálatnál, pót díj felszámítása nélkül a jegyvizsgáló végzi el.

Az elektronikus vásárlási felületen közzétett feltételek szerint a vasúti társaság lehetővé teheti, hogy egyes menetjegyeket az utas nyomtatás mellőzésével az adatállomány fogadására és megjelenítésére alkalmas eszközére (telefonra, számítógépre) töltsön le. Az ilyen menetjegyet ellenőrzésekor a készülék kijelzőjén kell bemutatni. A készülék működőképességének biztosítása az utas feladata és felelőssége. Amennyiben az utas nyomtatás mellőzésével váltott jegyét az ellenőrzéskor bemutatni nem tudja, jegy nélküli utasnak minősül.

## 8. Számla kiadása

Elektronikus úton történő vásárlásnál a számlát a fizetési megoldástól függően a MÁV-START vagy a fizetési szolgáltató állítja ki, amiről a vasúttársaság az elektronikus értékesítési felületen nyújt tájékoztatást. Ha az utas a menetjegyen kívül számlát is igényel és a számlát a MÁV-START állítja ki, a választásától függően papíralapú számlát a jegyek átvételekor a kiosk nyomtatja ki, vagy vásárlást követően elektronikus számlát kap. E-vonatjegyről csak elektronikus számla igényelhető.

5

Számla iránti igény csak a vásárláskor jelezhető, utólagos számlakiállításra nincs mód. Ettől eltérően az Ügyfélszolgáltató igényelhet számlát az, aki olyan automatából vásárolt menetjegyet, mely kialakítása vagy műszaki hiba miatt nem adott ki számlát.

Ha a számlát a fizetési szolgáltató állítja ki, az utas a számlát a fizetési szolgáltatótól kapja meg annak számlázási szabályai szerint, a MÁV-START számára ilyen nem adhat ki.

5

Jegykiadó automatából történő vásárlásnál – ha a jegykiadó automata számla kiadására alkalmas – előzetes regisztrációt követően, partnerkód megadásával a vásárlással egyidejűleg számla nyomtatható ki.

## 9. Üzemzavar

Ha egy állomáson több, a jegyátvételre alkalmas berendezés található, a jegyátvétel mindaddig biztosítottnak tekinthető, amíg van az adott állomáson működő berendezés.

Ha a kiosk meghibásodása miatt az utas menetjegyét nem tudta átvenni, a vonaton a jegyvizsgáló nem adhatja ki számára a menetjegyét. Az utas az utazása megkezdésétől számított 15 napon belül a számára kiállított Utasleadási lap sorszáma és a vásárlása azonosító adatainak (felhasználói név, jegyvásárlás időpontja) az Ügyfélszolgálat bármely elérhetőségére történő megküldésével utólag igazolhatja érvényes menetjegye meglétét. Nemzetközi jegy esetében a vasúttársaság csak a határig vállalja a fenti feltételekkel a szállítást, a külföldi vasút intézkedéséért felelősséget nem vállal.

A jegyértékesítő automata meghibásodása esetén – amennyiben a vasútállomás területén pénztár működik – az utasnak a pénztárban kell a menetjegyét megvásárolnia a vonaton csak a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíj megfizetése mellett válthatja meg menetjegyét.

A jegyértékesítő automata meghibásodása esetén – amennyiben a vasútállomás területén másik, működő automata nem található, pénztár nem működik, illetve a pénztár nyitvatartási idején túl – az utas a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthatja meg menetjegyét.

5

Az önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerekben történő jegyvásárlás esetére nyújtott üzletpolitikai kedvezményt az önkiszolgáló eszköz/felület meghibásodása esetén a vasúttársaság más módon történő vásárlásra nem biztosítja, a kedvezmény utólag nem érvényesíthető.

## **10. Menetjegy cseréje, visszatérítése**

A jegyértékesítő automatából vásárolt jegyek esetében a menetdíj visszatérítésére az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

Elektronikus úton értékesített menetjegy pénztárban még vasúthiba esetén sem téríthető vissza.

Elektronikus úton értékesített jegyek készpénzben történő visszatérítése nem lehetséges.

Elektronikus úton értékesített menetjegyek visszatérítési feltételeit a vasúti társaság az elektronikus vásárlási felületen teszi közzé. Az elektronikus úton értékesített, de nem elektronikus menetjegyek visszatérítését az elektronikus vásárlási felületen vagy az Ügyfélszolgálatnál lehet kezdeményezni. Az elektronikus vásárlási felületen végrehajtott visszatérítés feltétele az általános visszatérítési feltételeken túl, hogy a jegy a jegyvételi ponton ne kerüljön kinyomtatásra. Az elektronikus vásárlási felületen visszatérített jegyek kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a fizetési móddal egyező módon írja jóvá.

5

Elektronikus úton értékesített, és jegyvételi ponton átvett jegyek visszatérítése során a kifizetésre kerülő összeg a fizetési móddal egyező módon kerül jóváírásra. A jegyvételi pont állomása nem minősül az Üzletszabályzat III. fejezet 2.3.2. b) pontja szerint a jegyvásárlás helye állomásának. Az e-vonatjegy visszatérítését az utas kizárólag az elektronikus értékesítési felületen, és kizárólag az érvényesség kezdete előtt 1 órával kezdeményezheti. Az e-vonatjegy 10% kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára utalja kizárólag a visszatérítendő menetjegy érvénytartamának lejártá után 7 nappal.

5

Egyes fizetési megoldások – így például a mobiltelefon-egyenlegről történő fizetés – esetén a fizetési rendszer sajátosságai miatt a menetdíj bármely okból részben, vagy teljes egészében történő visszatérítése csak a menetjegy érvénytartamán belül lehetséges. Erről a vasúttársaság az elektronikus értékesítési felületen nyújt tájékoztatást. Az elektronikus úton értékesített menetjegy visszatérítése esetén a vasúti társaság az Üzletszabályzattól eltérő kezelési költséget állapíthat meg.

Az elektronikus úton értékesített menetjegy át nem vétele (ki nem nyomtatása, le nem töltése) nem minősül az utazásról való lemondásnak, és nem tekinthető a fel nem használás igazolásának. Ez nem érinti az utasnak azon jogát, hogy az utazásról jelen Üzletszabályzatban foglaltak szerinti módon és igazolások benyújtásával lemondjon.

A visszatérítési korlátozások – a pénztári visszatérítés tilalma kivételével – a jelen Üzletszabályzat III. fejezet 1. Címében kifejezetten megengedett visszatérítésekre nem alkalmazhatók.

A jegyátvételi ponton átvett menetjegy cseréje pénztárban az általános szabályok szerint lehetséges.

Az elektronikus menetjegy – ha a felhasználási feltételek másként nem rendelkeznek – nem cserélhető.

## **11. Kártérítés, átalány-kártérítés**

Az e-vonatjegy átalány-kártérítését kizárólag az Ügyfélszolgálat végezheti. Minden más önkiszolgáló jegyértékesítési rendszerben értékesített menetjegy átalány-kártérítésére az általános szabályokat kell alkalmazni.

## C. FÜGGELÉK

### A menetkedvezményi okmányokkal utazókra vonatkozó különleges szabályok

#### 1. A függelék hatálya

5 | 1.1. Az egyes vasúti utazási kedvezményekről szóló 57/2009. (X.20.) KHEM rendeletben (továbbiakban: Rendelet) foglaltaknak megfelelő, a MÁV-START Zrt. által kibocsátott vagy a más vasúti társaság által kibocsátott, de a MÁV-START Zrt. által utazásra elfogadott vasúti utazási kedvezményre jogosító igazolványt (a továbbiakban: utazási igazolványt) felhasználó utasokra a Személyszállítási Üzletszabályzat előírásait az e mellékletben foglalt eltérésekkel kell alkalmazni.

1.2 Az utazási kedvezményre jogosultság a jogszerző munkaviszonyának fennállása alatt, illetve a Rendelet szerint megszerzett nyugdíjas jogosultság szerint illeti meg a jogszerzőt és igényjogosult hozzátartozókat (továbbiakban: jogosult használót).

#### 2. Menetjegy váltása, utazás

2.1. Az utazási igazolvány jogosult használója az utazási igazolványon feltüntetett kocsiosztályon, belföldi viszonylatban utazhat. A 2. kocsiosztályra kiállított utazási igazolvány 1. kocsiosztályon csak a teljesárú 2.-1. kocsiosztály-különbözeti jegy megváltása mellett vehető igénybe.

5 | 2.2. Ha külön rendelkezés mást nem tartalmaz, az utazási igazolvány jogosult használója feláras vonaton történő utazáskor köteles a megfelelő felár megváltására. Ha külön rendelkezés az utazási igazolvány jogosult használójának megengedi a feláras vonat felár megfizetése nélkül történő igénybe vételét, az ilyen utas csak a szabadon maradó ülőhelyeket foglalhatja el, és az ülőhelyre érvényes helyjeggyel, pót-és helyjeggyel rendelkező, valamint a szabadon maradt ülőhelyet üzletpolitikai kedvezmény alapján elfoglalni jogosult utas részére ülőhelyét át kell adnia.

5 | 2.3. Az utazási igazolvány a határpontig akkor használható fel a nemzetközi utazás során, ha a jogosult használó utas a jegyvizsgálat során legalább az első érinteni kívánt külföldi vasútra érvényes utazási okmányát (menetjegy, szabadjegy, igazolvány) be tudja mutatni. Utazási igazolványhoz a vonaton még pótdíj fizetése mellett sem vásárolható a határállomás és a határpont közötti viszonylatra érvényes nemzetközi menetjegy.



### 3. A menetjegy és az utazási jogosultság ellenőrzése

3.1. Az utazási igazolványok érvényességét a menetjegy-kiadással és ellenőrzéssel megbízott munkatársak is jogosultak ellenőrizni.

3.2. A jegyvizsgáló jegyellenőrzés alkalmával kérheti az utazási igazolvány mellett az utas személyi azonosításra alkalmas, hatóság által kiállított igazolvány (pl. személyi igazolvány) felmutatását is az utazási igazolvány használójának azonosítása érdekében. Az igényjogosult hozzátartozó az utazási kedvezményt munkába járáshoz nem veheti igénybe.

### 4. Érvénytelen utazási igazolvány használata

4.1. Érvénytelen az utazási igazolvány, ha

- a) az igazolvány elhasználódása, sérülése miatt a rajta feltüntetett adatok ellenőrizhetetlenek.
- b) a biztonsági elemek hiányoznak vagy megsérültek (nem kell figyelembe venni, ha a fénykép jobb sarkán található kinegram lekopott).

5

4.2. Az utazási kedvezményre jogosult köteles az érvénytelen igazolvány kicserélését kérni a vasúti társaságtól. Az érvénytelen utazási igazolványt a vasúti társaság bevonja és az utassal szemben az érvénytelen menetjegyre vonatkozó általános szabályokat alkalmazza.

5

4.3. A vasúti utazási igazolvány a kiállítástól számított öt év eltelte után, érvénytelenné válik (kivéve, ha külön rendelkezés az öt éven túli felhasználást kifejezetten megengedi.) Az érvénytelenné vált igazolványt, a használója (a jogszabály szerinti jogosult, például munkavállaló útján) köteles azt a vasúti társaság részére eljuttatni. A vasúti társaságnak kártérítési igénye keletkezik minden olyan utazás után, mely érvénytelenné vált, de vissza nem szolgáltatott utazási igazolvány felhasználásával történik.

5

4.4. Az utazási kedvezményt jogosulatlanul veszi igénybe az, aki

- a) nem az utazási igazolványon feltüntetett kocsiosztályon utazik, kivéve, ha a magasabb kocsiosztályon a munkáltató elrendelése alapján szolgálati okból, vagy a III. fejezet 1.1.8. pontban meghatározott okból tartózkodik,
- b) ülőhelyét felszólításra sem adja át a 2.2. pont előírásai szerint,
- c) nem a saját igazolványával utazik, vagy a személyazonosságát nem lehet megállapítani az igazolványon szereplő név és felmutatója személyazonosságának egyezősége érdekében,

- d) olyan utazási igazolvánnyal utazik, melynek sorszámát a vasúti társaság a jogosultság Rendelet szerinti elbírálását követően az ellenőrzéskor használt tiltólistájára tette.

4.5. Jogosulatlan használat esetén a jogosulatlanul igénybe vett utazási igazolványt felmutató utas részére a jegyvizsgáló a teljesárú menetdíjat, valamint a Vasúti Menetdíjtáblázatok I. kötet C fejezet 3.b) pontja szerinti pótdíjat felszámítja és az utazási igazolványt bevonja.

4.6. Jogosulatlan használat esetén a követelés méltányossági mérlegelésére nincs lehetőség. A jogosulatlan használat pótdíja az átruházott utazási igazolvány jogosultja részére is felszámításra kerül. Mentésül az utazási igazolvány tulajdonosa a pótdíj felszámítása alól, ha az elveszés, lopás tényét a munkáltató részére az utazás időpontjáig írásban bejelentette. A bevont utazási igazolvány a használója részére akkor adható vissza, ha jogosultsága egyértelműen tisztázódott, az utazási igazolvány még érvényes vagy bevonása óta érvényesítették, és a jogosulatlan használat miatt felszámított menetdíjat és pótdíjat is megfizették.

4.7. Érvénytelen vagy jogosulatlanul használt utazási igazolványok esetében az igények, panaszok intézésére a vasúti társaság által kijelölt szervezeti egysége az illetékes, melynek elérhetőségét a honlapján teszi közzé. A pénztárak és az Ügyfélszolgálat ezekben az ügyekben nem illetékesek.