

A
MÁV SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

HELYIÉRDEKŰ VASÚTI
SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2025. ~~június 1.~~ napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

az Építési és Közlekedési Minisztérium Vasúti Igazgatási Szerve, mint vasúti igazgatási szerv a
~~KÖFÁT/29713-2/2025/VISZ~~ számú határozatával

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

Sorszám	Módosítás dátuma	Jóváhagyási szám
1.	2025. június 1.	KÖFÁT/29713-2/2025/VISZ

Tartalomjegyzék

I. Általános rész.....	5
I.1. Jogi háttér.....	5
I.2. Fogalomtár.....	6
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása.....	10
I.4. A MÁV Személyszállítási Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a MÁV Személyszállítási Zrt. és a BKK Zrt. valamint a MÁV Személyszállítási Zrt. és szerződött partnereinek kapcsolata.....	10
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre	11
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás	11
II.2. Különjáratú személyszállítás	11
II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás.....	11
Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül.....	11
II.2.2. Szabadútas különjáratok.....	11
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)	11
III.1. Utazáshoz való jog.....	12
III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése.....	13
III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése	13
III.4. Magatartási szabályok.....	13
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok.....	14
IV.1. Utastájékoztatás	14
IV.2. A szolgáltatás teljesítése	15
V. A MÁV Személyszállítási Zrt. és partner biztosítói, valamint a BKK Zrt. a személyszállítási közszolgáltatás teljesítése kapcsán fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei	21
VI. Menetjegyváltás a MÁV Személyszállítási Zrt. járműveire	21
VII. Jegyellenőrzés, pótdíjazás	25
VIII. Felek jogai és kötelezettségei	28
IX. A kézipoggyász, élő állat, babakocsi, kerékpár szállítása.....	28
IX.1. Kézipoggyász (ideértve babakocsi, kerekesszék és kisméretű kerékpár) szállítása.....	28
IX.2. Élő állatok szállítása	29
IX.3. Kerékpár szállítása	30
X. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai.....	30
XI. Talált tárgyak kezelése.....	32
XII. A felelősségviselés szabályai.....	33
XII.1. Káresemény bejelentése	34
XII.2. Biztonsági szolgálat.....	35
I. Általános rész.....	4
I.1. Jogi háttér.....	4
I.2. Fogalomtár.....	5
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása.....	9
I.4. A MÁV Személyszállítási Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a MÁV Személyszállítási Zrt. és a BKK Zrt. valamint a MÁV Személyszállítási Zrt. és szerződött partnereinek kapcsolata.....	9
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre	10
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás	10
II.2. Különjáratú személyszállítás	10
II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás.....	10
Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül.....	10

II.2.2. Szabadaras különjáratok	10
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)	10
III.1. Utazáshoz való jog.....	11
III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése.....	12
III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése.....	12
III.4. Magatartási szabályok.....	12
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok	13
IV.1. Utastájékoztatás.....	13
IV.2. A szolgáltatás teljesítése.....	14
V. A MÁV Személyszállítási Zrt. és partner biztosítói, valamint a BKK Zrt. a személyszállítási közszolgáltatás teljesítése kapcsán fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei.....	20
VI. Menetjegyváltás a MÁV Személyszállítási Zrt. járműveire.....	20
VII. Jegyellenőrzés, pótdíjazás.....	23
VIII. Felek jogai és kötelezettségei	26
IX. A kézipoggyász, élő állat, babakocsi, kerékpár szállítása	26
IX.1. Kézipoggyász (ideértve babakocsi, kerekesszék és kisméretű kerékpár) szállítása.....	26
IX.2. Élő állatok szállítása.....	27
IX.3. Kerékpár szállítása.....	28
X. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai	28
XI. Talált tárgyak kezelése.....	30
XII. A felelősségviselés szabályai	31
XII.1. Káresemény bejelentése.....	32
XII.2. Biztonsági szolgálat.....	33

Bevezetés

Jelen Személyszállítási Üzletszabályzat (a továbbiakban: Üzletszabályzat) egységes szerkezetbe foglalja azokat a jogokat és kötelezettségeket, amelyek egyrészt a MÁV Személyszállítási Zártkörűen Működő Részvénytársaságra (a továbbiakban: MÁV Személyszállítási Zrt.), mint szolgáltatóra vonatkoznak, másrészt utalással jelzi a BKK Budapesti Közlekedési Központ Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: BKK Zrt.), mint közlekedésszervező által ellátott feladatokat.

I. Általános rész

I.1. Jogi háttér

A MÁV Személyszállítási Zrt. működésére vonatkozó fontosabb jogszabályok és a meghatározó jellegű jogi háttér:

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet;
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2023. június 7-i, 782/2021 /EU európai parlamenti és a tanácsi rendelet (a továbbiakban: vasúti EU rendelet);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK [rendeletirányelv](#) hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény (a továbbiakban: Mötv.);
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Infotv.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény,
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: Dohánytv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.);
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban: vasúti korm. rendelet);
- a közforgalmú személyszállítási utazási kedvezményekről szóló 38/2024. (II. 29.) Korm. rendelet
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Kijelölő rendelet);
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló közterületek használatáról szóló 3/2013. (III. 8.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: közterület-használati rendelet);
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;

- a fogyatékkal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény;
- a 27/2009. (XII. 3.) szociális és munkaügyi miniszteri (SZMM) rendelet;
- a büntetőeljárásról szóló 2017. évi XC. törvény (Be.);
- az egyes közszolgáltatások egységes elektronikus értékesítéséről szóló 2020. évi CXLV. törvény és a nemzeti mobil fizetési rendszerről szóló 2011. évi CC. törvény (továbbiakban: Mobiltv.).

I.2. Fogalomtár

Bejáráti ellenőrzés: jegyellenőrzésre jogosult személyek által egyes HÉV állomások bejáratainál (a peronzárvonalon belül), továbbá a peronon, a lépcső vagy mozgólépcső előtt, a felszállást megelőzően, illetve az elsőajtós felszállási rendben közlekedő járműveken végzett, az utazási jogosultság, valamint az utazási feltételek betartásának ellenőrzésére vonatkozó ellenőrzési tevékenység.

Bérlet: meghatározott időszakra (a jelölt kezdőnapon 0 órától, de legkorábban a vásárlás időpontjától) és útvonalhálózaton belül korlátlan utazásra érvényes utazási okmány, amely kizárólag bérletigazolvánnyal együtt használható.

Bérletigazolvány: érvényességi idővel rendelkező arcképes igazolvány bérlet vagy igazolványhoz kötött napijegy típusú jegy használatához. A bérletek (az arckép nélküli bérlet kivételével) csak bérletigazolvánnyal használhatók. (Teljes árú bérletek esetében a személyi igazolvány, útlevel, tartózkodási engedély okmány vagy kártya formátumú gépjárművezetői engedély, tanulók esetében a Diákigazolvány szolgál bérletigazolvánnyként.)

Csökkent mozgásképességű személy: bármely személy, akinek mozgásképessége a közlekedés során bármilyen 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.

Díjszabás: A közszolgáltatás megrendeléséért felelős minisztérium és a MÁV Személyszállítási Zrt. közötti közszolgáltatási szerződés alapján meghirdetett MÁV Személyszállítási Zrt. helyi érdekű vasúti Díjszabás.

Elektronikus utazási okmány: utazási jogosultság megjelenítésére szolgáló, a személyszállítási szerződés és hálózat-rendelkezésre bocsátási szerződés létrejöttét igazoló érvényes jegy, vagy bérlet típusú elektronikus irat.

Elektronikus úton értékesített menetjegy: Olyan meghatározott viszonylaton, illetve időtartamon belül egy útra jogosító menetjegy, valamint meghatározott viszonylaton, illetve (jellemzően, de nem kizárólagosan 4 vagy 24 óra) időtartamon belül korlátlan számú utazásra jogosító (napijegy típusú) menetjegy, amely megvásárlása elektronikus úton (interneten, vagy mobiltelefonos applikáción), értékesítésben résztvevő munkavállaló személyes közreműködése nélkül történik.

Fogyatékkal élő személy: az a személy, aki tartósan vagy véglegesen olyan érzékszervi, kommunikációs, fizikai, értelmi, pszichoszociális károsodással - illetve ezek bármilyen halmozódásával - él, amely a környezeti, társadalmi és egyéb jelentős akadályokkal kölcsönhatásban a hatékony és másokkal egyenlő társadalmi részvételt korlátozza vagy gátolja.

Forgalmi zavar, forgalmi akadály: a közösségi közlekedés meghatározott rendjének a járművek haladását akadályozó tényezők miatti ellehetetlenülése vagy a járművek haladásának jelentős akadályoztatása.

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

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

Helyszíni pótdíj: a Díjszabásban meghatározott, az alappótdíj összegénél alacsonyabb összegű pótdíjrendezési mód, amelynek helyszíni megfizetése esetén a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy pótdíjelismervényt állít ki és ad át az utasnak, illetve amelyet az utas a Díjszabásban meghatározott időn belül a BKK Zrt. által biztosított módon is megfizethet.

Honlap: az utasok, ügyfelek, érdeklődők (felhasználók) által böngészővel elérhető, kódolt formában szerkesztett lapok gyűjteménye, amelyek a tárhelyen (szerver oldal) vannak elhelyezve (www.bkk.hu, www.mavcsoport.hu).

Járat: elővárosi vasúti járműnek a menetrendben meghatározott útvonalon és időrendben történő közlekedése.

Jegy: a Díjszabásban meghatározott árformában (időarányos, útvonalhossz, felszállás, időtartam érvényesség stb.) forgalmazott, elsősorban nem rendszeres utazáshoz rendszeresített utazási okmány, amely anonim vagy személyhez kötött lehet.

Jegyellenőrzésre jogosult személy: az erre munkaköri leírásukban felhatalmazott jegy- és bérletellenőrzést (a továbbiakban: jegyellenőrzést) végző személyeknek és a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személyeknek, összefoglaló megnevezése. A jegyellenőrzést végző személyeket és a pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személyeket arcképes, egyedi azonosítószámmal ellátott – pótdíjazási tevékenység végzésére való jogosultságukban eltérő tartalmú – kitűzőjük azonosítja.

Jegyérvényesítés: papír alapú jegy jegyérvényesítő készülékkel, vonaljegy típusú elektronikus utazási okmány mobiljegy-alkalmazással történő érvényesítése.

Jegy- és bérletkezelés: elektronikus utazási okmány ellenőrzéséhez mobiljegy-alkalmazással történő kezelése.

Kerékpár: saját erejével hajtó személy szállítására alkalmas, legfeljebb kétkerekű, kerekenként legfeljebb egy tengelyű, egyszemélyes jármű, amelyen a kerékpárt nem hajtó gyermek szállítására alkalmas ülés is lehet.

Kézipoggyász: minden, az utas által utazása során kezében hordozott, vállára vagy hátára akasztott, esetleg testére rögzítetten hordozható vagy szállítható csomag vagy tárgy.

Kisméretű kerékpár: legfeljebb 51 cm (20", azaz hüvelyk, illetve inch, coll) külső kerékmérőjű – a kereskedelemben kapható tömeg- és mérőhatárokat át nem lépő – kerékpár, valamint a roller és összecsukott roller, utóbbi kettő a kormány figyelembe vétele nélkül a 100 x 100 x 20 cm befoglaló méreten belül.

Közforgalmú menetrend: a belföldi vasúti, közúti, valamint vízi járművel végzett személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan - az útvonal, a megállóhelyek, az érkezési és az indulási időpontok, vagy a gyakoriság és a szolgáltatás minőségének meghatározását tartalmazó - közzétett szolgáltatási előírás.

Közlekedésszervező: Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet alapján Budapest közlekedésszervezői feladatainak ellátására kijelölt gazdasági társaság, a BKK Zrt.

Közösségi közlekedés: alapvető utazási igényeket kiszolgáló személyszállítási közszolgáltatás, amely meghatározott menetrend (térbeli viszonylatokon és időbeli paraméterek) szerint, szabályozott ár ellenében történik.

MÁV, MÁV +alkalmazások: a MÁV Személyszállítási Zrt. okostelefonokon működő menetrendi információs és jegyértékesítő alkalmazásai, amelynek felhasználására az alkalmazás információs menüjében található jogi nyilatkozatban foglaltak irányadók.

Megálló: vasúti létesítmények utasok számára megnyitott területe, ahol a menetrend szerinti személyszállító járművek le- és felszállás céljából megállnak.

Menetdíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti Díjszabásában meghatározott ár.

Menetjegy: A MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti járataira érvényes, a MÁV Személyszállítási Zrt. által megbízott külső partnerek (ideértve különösen, de nem kizárólagosan a BKK Zrt.) által értékesített övezeti illetve viszonylati valamint vonal- és napijegy típusú jegyek és utazásra jogosító igazolványok, a MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti Díjszabása szerint.

Mobiljegy: olyan elektronikus utazási okmány, amely mobiljegy-alkalmazással használható. A mobiljegyek értékesítésére, érvényesítésére, ellenőrzésére valamint cseréjére és visszaváltására vonatkozó szabályokat részletesen a BKK Zrt. mindenkor hatályos Üzletszabályzata tartalmazza.

Mobiljegy-alkalmazás: folyamatos, online adatkapcsolatban működtetett, az elektronikus utazási okmányok megjelenítésére és felhasználására szolgáló mobilalkalmazás. Az alkalmazás ügyfelek számára biztosítandó elérhetőségének szintjét a Mobiltv. és végrehajtási rendelete szabályozzák.

Napijegy típusú jegy: olyan jegy, amely egy adott, órákban vagy napokban meghatározott időtartam alatt (lehet pl. 24 óra, hét nap) korlátlan felszállásra jogosítja használóját. A napijegy típusú jegy anonim vagy személyhez kötött lehet.

Nemzeti mobil fizetési szervezet: a Mobiltv. alapján elektronikus utazási okmány értékesítést végző szervezet.

Peron: a járatok megállóiban az olyan megfelelően kialakított és általában jelzésekkel körülhatárolt terület, amely az utasok várakozását és a járműre történő biztonságos felszállást vagy az onnan való leszállást szolgáló terület, melyet utasváró egészíthet ki. A járműveken az ajtók mellett található, egybefüggő szabad padlófelület, amelyre az utasok beszálláskor beléphetnek, illetve ahol leszállás előtt várakozhatnak.

Peronzár-vonal: egyes HÉV állomásokon felfestett vonal, ennek hiányában a jegykezelő berendezések által meghatározott vonal, amelynek átlépése az utazás megkezdésére vagy befejezésére irányuló szándéknak minősül (az átlépés irányától függően).

Pótdíj: az Utazási feltételekben és az Üzletszabályzatban meghatározott feltételek be nem tartása esetén a Díjszabásban előírt külön díj. A pótdíj késedelmes megfizetése esetén – azon felül – a Díjszabásban meghatározott késedelmi díjat és külön eljárási díjat is meg kell fizetni.

Segítő kutya: a fogyatékossgal élő személyt az egyenlő esélyű hozzáféréshez fűződő joga gyakorlásában, önálló életvitelének elősegítésében, illetve veszélyhelyzet elhárításában segítő, rehabilitációs, rehabilitációs feladatokat ellátó, állat-egészségügyi követelményeknek megfelelő megkülönböztető jelzéssel ellátott kutya.

Személyszállítási közszolgáltatás: az 1370/2007/EK rendelet 2. cikk a) pontja szerint, közszolgáltatási szerződés alapján végzett személyszállítási szolgáltatás.

Személyszállítási szolgáltatás: elővárosi vasúti járművel szerződés alapján, díj ellenében végzett személyszállítás, valamint az ezekhez kapcsolódó kiegészítő szolgáltatások.

Szolgáltatás: az utazóközönség személyszállítási közszolgáltatással történő eljutását szolgáló forgalmi, műszaki (üzemi), értékesítési és utastájékoztatói tevékenységek sora, beleértve a személyszállítási közszolgáltatás rendelkezésre állását (térbeli és időbeli elérhetőség), az utazást (jármű, személyzet, utazási körülmények, infrastruktúra, forgalombiztonság) és a visszacsatolási lehetőségek rendszerét (utas-kommunikáció, információ, észrevétel, stb.).

Talált tárgy: a MÁV Személyszállítási Zrt. elővárosi vasúti járművein, valamint a közösségi közlekedést kiszolgáló területeken és egyéb, a MÁV Személyszállítási Zrt. által üzemeltetett területeken megtalált tárgyak.

Tartózkodási engedély okmány: magyar hatóság által kiállított állandó tartózkodási kártya, tartózkodási kártya, letelepedési engedély, bevándorlási engedély, humanitárius célú tartózkodási engedély

Új Elvira: a MÁV-csoport honlapjáról elérhető online jegyvásárlási rendszer. Az Új Elvira felhasználására a weboldal információs menüjében található jogi nyilatkozatban foglaltak irányadók.

Utas: aki az Üzletszabályzatban meghatározott követelményeknek megfelel és a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi.

Utasbaleset és poggyászbiztosítás: a MÁV Személyszállítási Zrt. által kezelt és közlekedtetett közforgalmú személyszállítást végző HÉV járműveken a H5 Szentendre, H6 Ráckeve, H7 Csepel, H8 Gödöllő, H9 Csömör HÉV pályahálózaton és a hozzátartozó személyforgalmi célokat szolgáló területen valamennyi utas a MÁV Személyszállítási Zrt. szerződött biztosító partnere által biztosítva van. Az utasbaleset és poggyászbiztosítás kiterjed az utast kísérő vagy fogadó személyre is, a kísérő vagy fogadó szándék az utasforgalmi területre lépéskor kezdődik és annak elhagyásáig tart.

Utasforgalmi terület: az utasok kiszolgálását és ellátását biztosító létesítmények, helyiségek, továbbá a közösségi közlekedési járművek megközelítését szolgáló közlekedőterek, állomások, megállóhelyek, peronok.

Ügyfél: mindazon természetes vagy jogi személy, aki a MÁV Személyszállítási Zrt.-vel szemben valamilyen jogot érvényesít vagy érvényesíteni kíván, illetőleg kötelezettséggel tartozik.

Üzemidő: az a napi időintervallum, amelyben a MÁV Személyszállítási Zrt. egy adott viszonylaton szolgáltatást nyújt.

Üzletszabályzat: a MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti Üzletszabályzata.

Vágányzár: kötöttpályás vonalakon végzett pálya-karbantartási, építési, vagy egyéb munkálatok idején hatályba lépő forgalomkorlátozás, mely érintheti csak az egyik, vagy mindkét vágányt.

I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

Az Üzletszabályzat a vasúti igazgatási szerv, jóváhagyó határozatainak kézhezvételét követően lép hatályba. Az Üzletszabályzatot a MÁV Személyszállítási Zrt. teljes terjedelmében közzéteszi honlapján (<http://www.mavcsoport.hu>) a hatóság jóváhagyó határozatának kézhezvételét követő 8 napon belül.

I.4. A MÁV Személyszállítási Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a MÁV Személyszállítási Zrt. és a BKK Zrt. valamint a MÁV Személyszállítási Zrt. és szerződött partnereinek kapcsolata

Az Sztv. szerint a közösségi közlekedés tekintetében ellátásért felelős önkormányzatok egyes, a törvényben meghatározott feladataik teljesítését az adott önkormányzat meghatározó befolyása alatt álló korlátolt felelősségű társaság vagy részvénytársaság formájában, vagy az irányítása alatt álló költségvetési szervként működő közlekedésszervezőnek adhatják át.

A mindenkor hatályos törvényi felhatalmazás alapján a Fővárosi Önkormányzat a Kijelölő rendelettel a BKK Zrt.-t Budapest területére vonatkozóan közlekedésszervezőnek jelölte ki.

Az elővárosi vasúti személyszállítás tekintetében a közösségi közlekedési közszolgáltatások ellátásért felelős minisztérium és a Fővárosi Önkormányzat által kötött megállapodása alapján a BKK Zrt. a MÁV Személyszállítási Zrt. tekintetében is végzi a jegy- és bérletértékesítést, a bevételek beszedését, valamint a jegy- és bérletellenőrzést, pótdíjakkal kapcsolatos követeléskezelést és az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet, utastájékoztatói, ügyfélszolgálati és forgalomszervezési feladatokat.

A BKK Zrt. mellett a MÁV Személyszállítási Zrt. illetve a MÁV Személyszállítási Zrt.-vel szerződéses kapcsolatban lévő egyéb szervezet is végezhet jegyértékesítési és bevétel beszedési tevékenységet a MÁV Személyszállítási Zrt. részére.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően az utasok számára személyszállítási szolgáltatást nyújt.

Jelen Üzletszabályzat a MÁV Személyszállítási Zrt., mint közlekedési szolgáltató és az általa üzemeltetett helyiérdekű vasúti járműveket igénybe vevő utasok között létrejött személyszállítási szerződés rendelkezéseit tartalmazza teljeskörűen. Ezen túlmenően a jelen Üzletszabályzat tájékoztató jelleggel, utalás formájában rögzíti a BKK Zrt. által ellátott feladatokat is.

II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a személyszállítási szolgáltatásokat, amelyeket a MÁV Személyszállítási Zrt. nyújt. Az itt felsorolt személyszállítási szerződések az utas és a MÁV Személyszállítási Zrt. között jönnek létre.

II.1. Menetrend szerinti személyszállítás

Személyek szállítására meghatározott rendszerességgel, meghatározott útvonalon, a fel- és leszállásra előzetesen kijelölt megállók között, vagy azok érintésével közlekedő, díj ellenében bárki által igénybe vehető járatral végzett vasúti személyszállítási szolgáltatás. A BKK Zrt. által szervezett, a MÁV Személyszállítási Zrt. által végzett menetrend szerinti személyszállítás a MÁV Személyszállítási Zrt. helyi érdekű vasúti Üzletszabályzata és a BKK Zrt. Üzletszabályzata alapján vehető igénybe.

II.2. Különjáratok személyszállítása

A szállítás megrendelője, vagy a MÁV Személyszállítási Zrt. kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járatral, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a külön célú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.

II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás

Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül.

II.2.2. Szabadaras különjáratok

A MÁV Személyszállítási Zrt. szabadaras különjáratokat, illetve különleges díjszabással közlekedő járatokat is közlekedtet:

- szabadaras különjáratot bárki rendelhet, ennek díját és az utazás feltételeit a szerződésben kell rögzíteni,
- egyes, különleges díjszabással közlekedő járatokra (például nosztalgia járat) a MÁV Személyszállítási Zrt. vagy külön jegyet bocsát ki, vagy a díjtételt a szolgáltatás nyújtására külön kötött szerződés határozza meg. Ezen járatok díjait a MÁV Személyszállítási Zrt. a honlapján is közzéteszi,
- egyes járatokat a MÁV Személyszállítási Zrt. helyjegyköteles vonatként közlekedtetheti.

III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a MÁV Személyszállítási Zrt. által nyújtott személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki a III. fejezetben felsorolt előírások bármelyikét megszegi, a menetdíj megfizetésétől függetlenül az utazásból az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben kizárható (a kizárást akár a MÁV Személyszállítási Zrt., akár a BKK Zrt. dolgozói fogatosíthatják), és vele szemben a MÁV Személyszállítási Zrt., illetve a BKK Zrt. – továbbá az általuk megbízott közreműködőik útján pótdíjazást kezdeményezhet.

III.1. Utazáshoz való jog

A MÁV Személyszállítási Zrt. a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha

- a) az utas a személyszállítási Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és
- b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járással lehetséges.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a személyszállítást megtagadhatja, vagy az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:

- ittas vagy bódult,
- magatehetetlen személy, kísérő nélkül,
- botránysan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitható csomagolású élelmiszerével, vagy italával mások ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel:
 - igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel, - a papíralapú utazási okmányát a hőpapír adattartalmának olvashatatlansága miatt – amelyet annak hátoldalán feltüntetett felhívás ellenére nem megfelelően tároltak – nem tudja felmutatni és az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegyet sem vált,
 - az elektronikus utazási okmányát technikai okokból (pl. mobiljegy-alkalmazás nem elérhetősége miatt) felmutatni nem tudja és az utazás megkezdéséhez, illetve a továbbutazáshoz más menetjegyet sem vált,
- a menetdíj, menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- az utazási feltételeket nem tartja be,
- nem tartja be a közösségi közlekedésre vonatkozó, érvényben lévő egészségügyi előírásokat.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a fentiekben meghatározott kizáró okok ellenére is biztosítja a továbbutazás lehetőségét az útközben orvosi ellátásra szoruló személy részére a legközelebbi olyan megállóig, ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet.

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult, de az utazásból csak olyan helyen zárható ki, ahol hatósági felügyelete biztosítható. A 14. életévét be nem töltött, kísérő nélkül utazó kiskorú szintén csak olyan helyen zárható ki az utazásból, ahol hatósági felügyelete biztosítható, amennyiben a kizárás feltételei fennállnak.

III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése

A személyszállítási szerződés az utas és a MÁV Személyszállítási Zrt. között akkor jön létre és lép hatályba, amikor az utas utazási szándékkal a megálló területére lép (ahol van peronzár-vonal, ott annak átlépésével). Ezen jogviszony külön szerződés megkötése nélkül, ráutaló magatartással jön létre. E szerződés keretében az utas a Díjszabás szerinti díj megfizetése és az Utazási Feltételek betartása esetén jogot szerez arra, hogy utazhasson.

A személyszállítási szerződés alapján a MÁV Személyszállítási Zrt. vállalja, hogy az Utazási feltételek alapján és a közzétett menetrend szerint, a Díjszabásban meghirdetett díjért az utast elszállítja.

Az utas a személyszállítási szerződés alapján jogosult a felkínált személyszállítási szolgáltatást igénybe venni. Az utas tudomásul veszi, hogy az „Utazási feltételek” és jelen Üzletszabályzat 1. sz. mellékletét képező Adatvédelmi Tájékoztató a személyszállítási szerződésnek elválaszthatatlan részét képezik, amelyet az utas a személyszállítási szerződés létrejötte előtt elfogadott.

III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor:

- az utas a céljának megfelelő megálló területét – ahol van – a peronzár-vonal kifelé irányuló átlépésével elhagyja;
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a MÁV Személyszállítási Zrt. vagy a BKK Zrt. - továbbá az általuk megbízott közreműködők útján - ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárja.

III.4. Magatartási szabályok

Tilos a járműveken és a HÉV utasforgalmi területein:

- az „ajtók záródnak” felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni,
- a járművek ablakán vagy ajtaján kihajolni,
- a járművek ablakán kinyúlani vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni, kitartani,
- fagylaltozni, ételt és alkoholt tartalmazó italt fogyasztani, és csomagolatlan, vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni, tartózkodni,
- rádió vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja, kivéve különjáratokon, amennyiben ezt a megrendelő kéri, és a szolgáltató ezt a megrendelési folyamat során jóváhagyja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni,
- rollerezni, kerékpározni vagy egyéb járművel közlekedni (a MÁV Személyszállítási Zrt. utasforgalmi területein a gyalogos közlekedés megengedett, ide értve a kerekesszéket, illetve az egyéb mozgást segítő eszközöket és a babakocsit is),
- a kerékpárszállításra alkalmas helyek számánál több kerékpárt az adott járműre felvinni,
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- vészféket vagy ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni, az elektronikus utazási okmány érvényesítéséhez kihelyezett kódot tartalmazó matricát megrongálni,

- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
- kutyát szájkosár és póráz nélkül szállítani, kivéve segítő kutyát, mely a 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet 10. § (2) bekezdés alapján szájkosár, vagy azonos biztonságot nyújtó eszköz nélkül szállítható,
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a MÁV Személyszállítási Zrt. tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- megállóknál, illetve azok közvetlen környezeti tereiben, a végállomásokon elhelyezett utcabútorokat, utastájékoztató eszközöket megrongálni, összefirkálni,
- a megállóknál, a végállomásokon bármilyen árut vagy szolgáltatást árusítani, vagy engedély nélkül hirdetményt, plakátot elhelyezni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken elektromos cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni.

A Dohánytv. alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni, elektronikus cigarettát vagy dohányzást imitáló elektronikus eszközt használni

- a közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben,
- közösségi közlekedési eszközön,
- munkahelyen,
- közterületnek minősülő

da) a gyalogosforgalom számára nyitva álló aluljárókban és egyéb, zárt légtérű közforgalmú közlekedő összekötő terekben, valamint közterületi játszótérekben, továbbá a játszótérek külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül,

db) a közforgalmú vasúti szolgáltatás nyújtására szolgáló vasúti üzemi létesítmények és a vasúti pálya tartozékainak személyforgalom számára megnyitott területein, közösségi közlekedési eszköz igénybevételeinek céljából létesített, illetve erre kijelölt megállóban, várakozó helyen, illetőleg helyiségben, valamint nyílt légtérű megálló, várakozó hely esetén annak külső határvonalától számított 5 méteres távolságon belül, azzal, hogy ha a dohányzási korlátozás alá tartozó terület külső határvonala nem állapítható meg egyértelműen, akkor a dohányzás a megálló vagy várakozó helyet kijelölő táblától vagy más jelzéstől számított 5 méteres sugarú körnek megfelelő körzetben tilos.

IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok

IV.1. Utastájékoztatás

A BKK Zrt. illetve a MÁV Személyszállítási Zrt. által megbízott egyéb külső partner által értékesített menetjegyek esetében pedig a MÁV Személyszállítási Zrt. gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, illetve gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételeivel kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK Zrt. a MÁV Személyszállítási Zrt. által működtetett HÉV járatok menetrendjével kapcsolatban tájékoztatást nyújt az utasoknak nyomtatott formában a megállóknál, valamint tájékoztatást nyújt telefonos, internetes vagy a vonat fedélzetén történő jegyvásárlási lehetőségről és a vásárlás módjáról minden olyan megállóban ahol nincs jegypénztár vagy jegyértékesítő automata. Ezenkívül a kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) hálózat felépítésével és a kötöttpályás átszállási

lehetőségekkel összefüggő tájékoztatást ad minden kötöttpályás (HÉV, metró, villamos) megállóhelyen, ahol menetrendi tájékoztatást is biztosít, abban az esetben is, amennyiben azok felújítási, karbantartási vagy egyéb ok miatt bekövetkező lezárása nyomán üzemeltethetők maradnak, s amelyek tételes felsorolásban elérhetők a BKK honlapján.

Azokon az állomásokon, ahol nincs jegypénztár vagy jegyértékesítő automata, tájékoztatás érhető el a telefonos, internetes vagy a vonat fedélzetén történő jegyvásárlási lehetőségekről és a vásárlás módjáról, valamint a legközelebbi megállóról, vagy olyan helyről, ahol jegypénztár vagy jegyértékesítő automata található.

A hálózat felépítésével és a járatokkal, átszállási kapcsolatokkal összefüggő, valamint a jegyrendszer felépítésével, a díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatók elektronikus formában is elérhetők a BKK Zrt. honlapján.

A MÁV Személyszállítási Zrt. biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében az utazási feltételek kivonatát a MÁV Személyszállítási Zrt. a megállókban, illetve a járművek utastereiben, valamint honlapján közzéteszi.

A BKK Zrt. által végzett utastájékoztatás módozatai, és megjelenési formái:

a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:

- a BKK Zrt. honlapján (<https://bkk.hu/>),
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban
- a BudapestGO mobilalkalmazáson,
- a BKK INFO, a Budapesti Közlekedési Központ Információs Szolgálat honlapján és mobilalkalmazásban (<https://bkk.hu/bkk-info/> vagy <https://kozut.bkkinfo.hu/>)
- információs táblákon, közterületi kijelzőkön,
- a BKK által üzemeltetett FUTÁR elektronikus kijelzővel felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, illetve FUTÁR monitorral felszerelt állomásokon, vagy azok csomópontján elhelyezett környezeti terekben,
- egyéb média információkon keresztül.

b) szóbeli tájékoztatás:

- a BKK Zrt. ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255),
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban

c) hangos utastájékoztatás:

- a járműveken található hangosbemondókon keresztül,
- hangosítással felszerelt autóbusz, trolibusz és villamos megállóhelyeken, valamint
- a metró- és HÉV-állomásokon (ahol a Szolgáltató biztosítja a technikai feltételeket) a BKK és

a

MÁV Személyszállítási Zrt. – közöttük lévő szerződés alapján – együttesen végez utastájékoztatást a BKK által előzetesen jóváhagyott „szövegkönyv” alapján.

A járműveken és az állomásokon a hangos utastájékoztatást a MÁV Személyszállítási Zrt. végzi.

A rendkívüli helyzetekben érvényesülő forgalmi változásokról szóló konkrét, helyszíni (járműveken, illetve megállókban, peronokon vagy állomásokon történő) írott, szóbeli vagy hangos utastájékoztatást a MÁV Személyszállítási Zrt. vagy a BKK Zrt. adja meg az utasoknak.

IV.2. A szolgáltatás teljesítése

A MÁV Személyszállítási Zrt. menetrend alapján közlekedtetni a közforgalmú személyszállítást végző és esetleges szerződéses járatát egyaránt. A menetrend a szolgáltatás terve, amely meghatározza a járat megjelölését és tartalmazza a közforgalmú személyszállítás legfontosabb adatait, így különösen:

- a járatok induló és végállomását, továbbá azokat az állomásokat és megállóhelyeket, ahol a járat megáll,
- az érkezési és indulási időpontokat vagy a járatok gyakoriságát, a napi első és utolsó járat indulási időpontjának feltüntetésével, a nem mindennap közlekedő járatoknál a közlekedési napokat, továbbá a különböző korlátozásokat,
- a legfontosabb kiegészítő szolgáltatásokat, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat, valamint
- a menetrendi időszak kezdetének és végének időpontját (mikortól meddig érvényes), vagy azt, hogy a menetrend határozatlan időtartamra szól (mikortól érvényes),
- kötőtpályás (HÉV, metró, villamos) átszállási lehetőségeket.

A BKK Zrt. a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott állomást érintő adatokat tartalmazó kivonatát a megállóknál jól látható helyen kifüggeszti, és a menetrendről az utasokat a BKK Zrt. az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja.

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a BKK Zrt. az utazóközönséget legalább 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően a módosítással érintett megállóhelyen, állomáson és az Üzletszabályzatban meghirdetett módokon is tájékoztatja, a honlap elérhetőségéről a megállóknál tájékoztatót függeszt ki. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor vagy kizárólag új közlekedési eszköz forgalomba állását jelenti a többi közlekedési eszköz menetrendjének, közlekedési időszakának változása nélkül, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezést nem kell alkalmazni.

Rendkívüli, előre nem tervezhető közlekedési körülmények esetén a MÁV Személyszállítási Zrt. gondoskodik arról, hogy az utasok tájékoztatást kapjanak a megváltozott közlekedésről. A lehetőségekhez mérten a MÁV Személyszállítási Zrt. törekszik arra, hogy a menetrendben meghirdetettek szerint fenntartsa a forgalmat, még csökkentett teljesítménnyel is. Amennyiben a forgalom nem tartható fenn, a MÁV Személyszállítási Zrt. a lehető legrövidebb időn belül a BKK Zrt. közreműködésével intézkedik a pótlásról. Ezekben az esetekben többnyire nem biztosítható, hogy a pótló jármű kapacitása, sűrűsége elérje a helyettesített közlekedési eszköz által biztosított minőségi paramétereket, valamint egyes esetekben a pótlás az eredeti útvonaltól kényszerűségből eltérhet, megállót, vagy megállót kihagyhat.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a pótlást Budapesten az akadály felismerése után legkésőbb 15 percen belül kezdi megszervezni. A pótlás megvalósulása a forgalmi viszonyoktól és távolságtól (pl. Budapest közigazgatási határán kívüli területek) nagymértékben függ.

Késési biztosítás (kompenzáció) a belföldi vonatok 20 percet meghaladó késése esetén Késési biztosításra akkor jogosult az utas, ha az igénybe vett vonat az utas - 2025. június 1. vagy azt követő érvényességi kezdetű - menetjegyén megjelölt célállomására, területi érvényességű menetjegy esetén az érvényességi területen belül az utas célállomására minimum 20 perc késéssel érkezett meg, amennyiben az igénybe vett – késett – járatot követő, az utas célállomásának eljutására alkalmas járat menetrend szerint 15 percen túl közlekedik, és a menetjegy árát nem térítették vissza.

Nem vehető igénybe késési biztosítás:

- hitelezett menetjeggyel történő utazás során
- menetkedvezményi okmányhoz
- nem személyhez kötött utazási kártyákhoz
- helyi utazásra jogosító menetjegy, bérlet után még abban az esetben sem, ha az helyközi járművön történő utazásra is érvényes

A késési biztosítás igénylése, mértéke és kifizetésének módja az utas által váltott menetjegy típusától függően eltérő. A késési biztosítás a társaságra irányadó jogszabályi előírásokon felüli,

a társaság által a jelen Üzletszabályzatban meghatározott feltételek szerint vállalt kötelezettség. A késési biztosítás során kifizetett összeg a jelen Üzletszabályzat XII pontja alapján kifizetett kártérítés összegébe beszámít.

Meghatározott viszonylatra érvényes menetjeggyel utazó utas késési biztosítása
Amennyiben az utas által igénybe vett vonat a menetjegyen feltüntetett célállomásra 20 percet meghaladó késéssel érkezik, az utas kompenzációra jogosult, amelynek mértéke a menetjegy árának 50%-a. Az igényt a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatán kell jelezni a menetjegyek, illetve az igénybe vett – késett - járat azonosításához szükséges – a vasúti társaság honlapján meghatározott - adatok megküldésével. Az Ügyfélszolgálathoz beküldött igények esetében a jóváírás indítása a késési biztosítás megítélése esetén, azt követően történik meg.

Területi érvényességű menetjeggyel utazó utas késési biztosítása
A területi érvényességű menetjeggyel utazó utas a termék árának 10%-ával megegyező mértékű jóváírást kap, amit a következő, azonos típusú területi érvényességű menetjegy vásárlásánál használhat fel, ha a területi érvényességű menetjegy teljes érvénytartama alatt igénybe vett járatok 20 percet meghaladó késéseinek száma meghaladja az alábbi értékeket:

Termék teljes érvénytartama	Összegyűjtendő késések száma
<=24 óra	1 késés
2 nap – 7 nap	2 késés
8 nap – 14 nap	3 késés
15 nap – 21 nap	4 késés
22 nap – 1 hónap	5 késés
1 hónapnál hosszabb	minden megkezdett hónap: 5 késés

a) Igénylés és kifizetés módja a jegy.mav.hu oldalon, a MÁV applikációban és a MÁV+ applikációban vásárolt területi érvényességű menetjegy esetében:

- Legkésőbb a célállomásra való érkezésig az utasnak a MÁV+ applikációban ki kell választania az utazásra használt járatot a közzétett felhasználói útmutató szerint.
- A rendszer megvizsgálja, hogy a járat beállítása után a menetjegy érvényességi területén belül volt-e az adott járatnak 20 percet meghaladó késése, ha igen, a rendszer automatikusan rögzíti a késést.
- Az utas a MÁV+ applikációban automatikusan egy elektronikus kuponkódot kap, amennyiben a menetjegyéhez az fentiekben meghatározott számú regisztrált késés összegyűlt. 30 napnál hosszabb érvényességű bérlet esetében a kód leghamarabb a bérlet érvényességének lejárta előtt 30 nappal kerül kiküldésre.
- A kuponkód a késésekkel érintett azonos típusú területi érvényességű menetjegy megvásárlásakor 10 % kompenzációra jogosít a jegy.mav.hu oldalon, a MÁV applikációban és a MÁV+ applikációban.
- Az elektronikus kuponkód a kiállításától számított 45 napig váltható be.

b) Igénylés és kifizetés módja jegypénztárban, automatából, fedélzeten vagy más értékesítőtől vásárolt területi érvényességű menetjegy esetében:

ba) igénylés a MÁV+ applikációban

- Az arra alkalmas vonalkóddal rendelkező területi érvényességű menetjegyek a MÁV+ applikációban berögzíthetők a társaság honlapján közzétett használati útmutató szerint.
- A kompenzáció igénylése és megállapítása az a) pontban leírtak szerint történik.

bb) pénztári igénylés

- Amennyiben az utas az ügyfélszolgálattól kapott, a fentiekben meghatározott számú késési igazolás összegyűjtését követően azokat papír alapon (ügyfélszolgálati email esetén

kinyomtatva) bemutatja a pénztárban a területi érvényességű menetjeggyel együtt, a következő azonos típusú területi érvényességű menetjegy egyidejű vásárlásakor 10% kompenzációra jogosult.

- Csak a bemutatott területi érvényességű menetjegy érvénytartamán belüli időpontokra vonatkozó késési igazolások fogadhatók el.

- A kompenzáció a bemutatott területi érvényességű menetjegy érvénytartamának lejártát követő 45 napon belül érvényesíthető.

c) Amennyiben a kompenzációt meghatározott vármegyére szóló termék után kapta az utas, az az eredetileg vásárolt terméktől eltérő vármegyére érvényes termékre is felhasználható.

Az utas a késési biztosítással kapcsolatos észrevételével és panaszával a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatához fordulhat.

A járatok 15 perct meghaladó késése esetén az utas kérésére a késésről, valamint annak okáról és időtartamáról igazolás kerül kiadásra az alábbiak szerint:

A késésigazolást az utas a BKK Zrt.-től az alábbi módon igényelheti:

- személyesen a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban,
- telefonon,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

- az utazás pontos időpontja (nap, óra),
- útvonal, irány,
- pontos név és postacím vagy elektronikus levélcím.

A kiállított késésigazolás a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban vehető át személyesen, vagy postai úton kerül megküldésre az utas részére. Az elévülési idő a személyszállítási szerződés esetén egy év, erre tekintettel az utas egy éven belül igényelheti az igazolást.

IV.3. Biztonságtechnikai megfigyelés – Utastájékoztatás a személyszállító vonatokon és megállóhelyeken alkalmazott biztonsági kamerarendszerek működéséről

~~A BKK Zrt. és a MÁV Személyszállítási Zrt. a vasútállomásokon a közforgalom számára nyitva álló helyen, a jegy- és bérletértékesítő berendezéseken, a megállóhelyeken, valamint egyes személyszállító vasúti járművek belterében jogosult videómegfigyelő rendszert alkalmazni, ideértve a BKK Zrt. alkalmazásában álló jegyellenőrzésre jogosult személy által viselt testkamerát is. A videó megfigyelő rendszer alkalmazása a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontjában, az Infotv. 5. § (1) b) pontjában és a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben (Sztv.) foglaltakra figyelemmel a BKK Zrt. és a MÁV Személyszállítási Zrt., valamint – valamint egyes a vonat közlekedése során, a vonat közlekedésével közvetlenül érintett területen, megállóhelyeken – az utasok jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, erre tekintettel az adatkezelés jogalapja a fentiekben meghatározott területeken lévő berendezések, a járművek rendszer eszközei, a jegy- és bérletértékesítő berendezések, továbbá az utasok valamint a szolgáltató és a vasúti társaság munkavállalói és megbízottai, illetve megbízottjai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyai, vagyontárgyainak, valamint a járművei, berendezései, eszközei, egyéb vagyontárgyai és a nemzeti vagyon védelme.~~

~~A fentiekre tekintettel, a részletes adatvédelmi céljából a mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok figyelembevételével és az Sztv.-ben meghatározott rendelkezések betartásával,~~

formázott: Sorkizárt

formázott: Balra zárt, Mintázat: Üres (Fehér)

elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül – a vasúti társaság által végzett közérdekű feladat megfelelő ellátása érdekében – kamerás megfigyelést folytat. A megfigyelés során képfelvételt (a továbbiakban: képfelvétel) rögzít, valamint azt felhasználás hiányában a rögzítést követő 16. napig tárolja, majd ezt követően automatizált módon törli. A MÁV Személyszállítási Zrt. a kamerás megfigyelésről és az ezzel összefüggésben végzett adatkezelésről a vonat belterében, valamint a megállóhelyeken elhelyezett – a kamerás megfigyelésre vonatkozó piktogrammal is ellátott – adatkezelési tájékoztatóban nyújt tájékoztatást, mely tájékoztatás a MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján olvasható, mely a vakok és gyengénlátók számára folyamatosan hozzáférhető és letölthető.

A MÁV Személyszállítási Zrt. egyes menetjegy ellenőrzését végző munkavállalóinak ruházatára felszerelve az utasok, valamint a vasúti társaság munkavállalói és megbízottjai élete, személye, testi épsége, valamint a vagyontárgyai ellen irányuló jogsértő cselekmények felderítése, továbbá a járművei, berendezései, eszközei, egyéb vagyontárgyai és a nemzeti vagyonba tartozó vagyontárgyak védelme céljából a mindenkor hatályos uniós és nemzeti jogszabályok – ideértve az adatvédelmi jogszabályokat is – figyelembevételével és az Sztv.-ben meghatározott rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül, testkamera alkalmazásával – a vasúti társaság által végzett közérdekű feladat megfelelő ellátása érdekében – kamerás megfigyelést folytathat. A megfigyelés során képfelvételt vagy kép- és hangfelvételt készíthet, valamint azt felhasználás hiányában a rögzítést követő 16. napig tárolja, majd ezt követően automatizált módon kerül közzétételre. A testkamerátörli. A MÁV Személyszállítási Zrt. menetjegy ellenőrzését végző munkavállalója a képfelvétel vagy kép- és hangfelvétel rögzítésre tájékoztatást ad, valamint az ezzel járó adatkezelésre kérésre tájékoztatást ad. A MÁV Személyszállítási Zrt. a kamerás megfigyelésről és az ezzel összefüggésben végzett adatkezelésről a vonat belterében, valamint a megállóhelyeken elhelyezett – a kamerás megfigyelésre vonatkozó piktogrammal is ellátott – adatkezelési tájékoztatóban nyújt tájékoztatást, valamint az adatkezelési tájékoztató folyamatosan elérhető és letölthető a MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján is.

A MÁV Személyszállítási Zrt. az egyes jegykiadó automatáin elhelyezett kamerán keresztül a berendezései, eszközei, egyéb vagyontárgyai védelme céljából a mindenkor hatályos jogszabályok figyelembevételével és az Sztv.-ben meghatározott rendelkezések betartásával, elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül – a vasúti társaság által végzett közérdekű feladat megfelelő ellátása érdekében – kamerás megfigyelést folytat. A megfigyelés során képfelvételt rögzít, valamint azt felhasználás hiányában a rögzítést követő 16. napig tárolja, majd ezt követően automatizált módon törli. A MÁV Személyszállítási Zrt. a kamerás megfigyelést végző jegykiadó automatáin az erre utaló piktogramot elhelyezi. A MÁV Személyszállítási Zrt. a kamerás megfigyelésre vonatkozó adatkezelési tájékoztató elérhetőségét a jegykiadó automatában elérhető menüponton keresztül, valamint a honlapján történő közzététellel biztosítja.

Tekintettel a VII.1. pont szerinti a MÁV Személyszállítási Zrt. és a BKK Zrt. közötti jegyellenőrzési tevékenységi feladatok megosztott ellátására, a BKK Zrt. jegyellenőrei is viselhetnek testkamerát és ezáltal a BKK Zrt. önálló adatkezelő a saját kamerás megfigyelése során. A BKK Zrt. kamerás megfigyelésére vonatkozó részletes adatvédelmi adatkezelési tájékoztatás a <https://bkk.hu/magunkrol/adatvedelem/> a BKK Zrt. honlapján található, tekintettel arra, hogy a testkamerák vonatkozásában a BKK Zrt. az adatkezelő.

formázott: Az ázsiai és latin betűs szöveg közötti térköz nincs automatikusan beállítva, Az ázsiai szöveg és a számok közötti térköz nincs automatikusan beállítva

formázott: Betűtípus: 12 pt

Nem alkalmazható elektronikus megfigyelőrendszer olyan helyen, ahol a megfigyelés az emberi méltóságot sértheti, így különösen mosdóban, öltözőben, illemhelyen.

A rögzített kép, hang vagy kép és hangfelvételt felhasználás hiányában a rögzítéstől számított 16. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell. Felhasználásnak minősül, ha a rögzített kép, illetve hangfelvétel bírósági vagy hatósági eljárásban bizonyítékként felhasználásra vagy bíróság, hatóság részére ilyen eljárás során benyújtásra kerül.

Akinek jogát vagy jogos érdekét a kép, illetve hangfelvétel érinti, a rögzítéstől számított 15 napon belül jogának vagy jogos érdekének igazolásával kérheti, hogy a kép, illetve hangfelvételt annak kezelője ne semmisítse meg vagy ne törölje.

Bíróság vagy hatóság megkeresésére a rögzített kép, illetve hangfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni. Ha a megkeresésre attól számított 72 órán belül, hogy a megsemmisítés vagy törlés mellőzését kérték, nem kerül sor, és a 15 napos megsemmisítési határidő letelt, a rögzített kép, illetve hangfelvételt meg kell semmisíteni, vagy törölni kell.

IV.4. Kép- és hangfelvétel készítése

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni az Infotv. bena GDPR-ban, valamint a Ptk-ban foglaltakra, amely szerint személyes adat az érintettek – azaz jelen esetben a kép és hangfelvételen szereplők – hozzájárulásával kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat az Infotv.-a GDPR egyéb vonatkozó előírásai szerint kell kezelnie.

formázott: Betűtípus: Félkövér

IV.4.1. Magáncélú hangfelvétel

Magáncélú kép- és hangfelvétel kizárólag az utasforgalom számára megnyitott területen lehetséges, az alábbi feltételekkel:

- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos, a mozgólépcsőn utasforgalomban, vagy a vezetőfülkében való felvételkészítés stb.).

IV. 4.2. Nem magáncélú kép- és hangfelvétel

Nem magáncélú képfelvétel készítésére engedély a BKK Zrt.-től, vagy a MÁV Személyszállítási Zrt.-től (papír, vagy elektronikus alapú) levélben kérhető – annak függvényében, hogy kié az érintett terület/jármű – a kérelmező adatainak, elérhetőségének, valamint a forgatás, illetve fotózás körülményeinek, céljának megadásával, reklám- és játékfilmek esetében a forgatandó film forgatókönyvének, szinopszisének ismertetésével.

A MÁV Személyszállítási Zrt. helyi érdekű vasúti ágazatát érintő forgatási és fotózási engedély a film@mavcsoport.hu címre küldött elektronikus levélben kérhető.
a <https://www.mavcsoport.hu/mav-csoport/forgatasi-engedelyek-igenylese> honlapon található űrlap kitöltésével igényelhető.

A felvételkedzés kizárólag akkor engedélyezhető, ha:

- a BKK Zrt., és a MÁV Személyszállítási Zrt., valamint a közösségi közlekedés megítélését nem rontja,
- kommunikációs szempontból támogatható,
- nem akadályozza vagy zavarja a menetrend szerinti jármű- és utasforgalmat,
- nem veszélyezteti a szolgáltatás ellátását,
- nem balesetveszélyes (pl. tilos, a mozgólépcsőn utasforgalomban, vagy a vezetőfülkében való felvételkedzés stb.),
- összhangban van a biztonsági és vagyonvédelmi szempontokkal.

A fenti feltételek meglete esetén, előzetes, írásos hozzájárulás birtokában lehet járműveken, utasforgalmi területeken nem magáncélú forgatási, illetve fotózási tevékenységet végezni.

A nem magáncélú forgatás és fotózás térítési díját a MÁV Személyszállítási Zrt. állapítja meg a terület-, eszköz- és szakmai segítség igényének, szükségességének figyelembevételével, a felvételkedzésre fordított idő függvényében.

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni a Ptk. képfelvételre vonatkozó szabályaira, valamint a GDPR- által meghatározottakra, miszerint személyes adat (így különösen képfelvétel) az érintettek – jelen esetben a kép- és hangfelvételen szereplők – előzetes és kifejezett hozzájárulásával készíthetők és kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat a vonatkozó adatvédelmi előírások szerint kell kezelnie. A készített képfelvételek jogszerűségéért és felhasználásáért a MÁV Személyszállítási Zrt. és a BKK Zrt. minden felelősségét kizárja.

V. A MÁV Személyszállítási Zrt. és partner biztosítói, valamint a BKK Zrt. a személyszállítási közszolgáltatás teljesítése kapcsán fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei

MÁV Személyszállítási Zrt. felelős a közérdekű elérhetőségi adatok naprakészen tartásáért, azoknak a mindenkor hatályos Üzletszabályzattal együttesen történő közzétételéért.

V.1. BKK Jegy- és bérletpénztárak, ügyfélközpontok, ügyfélszolgálat

A BKK Zrt. a személyes értékesítőhelyek és az ügyfélszolgálat elérhetőségét a <https://bkk.hu/kapcsolat/> oldalon folyamatosan aktualizálva közzéteszi.

VI. Menetjegyváltás a MÁV Személyszállítási Zrt. járműveire

A MÁV Személyszállítási Zrt. elővárosi vasúti járataira a MÁV Személyszállítási Zrt., a BKK Zrt. és a MÁV Személyszállítási Zrt. által megbízott külső partnerek által értékesített menetjeggyel, elektronikus jeggyel és elektronikus úton értékesített menetjeggyel lehet felszállni, amelyek részletesen a MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti Díjszabásban kerülnek ismertetésre.

Az utasnak a beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes menetjeggyel kell rendelkezni már a járműre való felszállás megkezdésekor. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik

- jogszabály vagy díjszabás alapján díjmentes utazásra jogosultak,

- olyan megállóban felszálló utasok, ahol menetjegykiadás (pénztár, szerződött jegykiadó partner, készpénzes fizetésre alkalmas menetjegykiadó automata, vagy a peronon szolgálatot teljesítő jegyellenőrzésre jogosult személy útján) nincs,
- a Budapest közigazgatási határán kívüli megállóba történő utazásnál a Budapesten kívüli szakaszra érvényes menetjegy tekintetében a Budapest közigazgatási határán belüli menetjeggyel vagy bérlettel rendelkezők, továbbá
- a meghirdetett feltételek szerint díjmentesen igénybe vehető járatokon utaznak.

Ilyen esetben a nem díjmentes utazásra jogosult utasok az utazásukhoz szükséges jegyüket az első jegyvizsgálatkor pótdíj megfizetése nélkül megválthatják a vonaton a jegyellenőrzésre jogosult személynél. A fedélzeten csak az adott útra érvényes menetjegy megváltására van lehetőség.

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

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

Az elektronikus úton vagy jegykiadó automatán keresztül értékesített menetjegyek esetében a jegyvásárlást az utas önállóan végzi. Az értékesítésre szolgáló felhasználói felületek, berendezések kezelésekor az utas felelőssége az utazásának megfelelő fajtájú menetjegy, viszonylat, érvényesség, kocsiosztály és kedvezmény kiválasztása, valamint a fizetés egyéb adatainak pontos megadása.

Ha a kedvezményes elektronikus menetjegy megvásárlása az utazási kedvezményre jogosító elektronikus igazolvány kiváltásához van kötve, akkor az elektronikus igazolványhoz szükséges egyedi kódot a munkáltató bocsátja a jogosult részére.

Az elektronikus igazolvány kiváltása az egyedi kód felhasználásával a MÁV applikációban lehetséges az adminisztrációs díj egyidejű megfizetése mellett. Az adminisztrációs díj mértéke a Díjszabásban kerül meghirdetésre.

Az elektronikus igazolvány alapján igényelhető kedvezményre jogosult munkavállalók munkáltatója a kód igényléséhez előzetesen köteles regisztrálni a Társaság által meghatározott felületen a céadataival és az általa foglalkoztatott jogosult munkavállalók számának megadásával.

A Társaság a regisztrációt követő 15 napon belül a munkáltató részére hozzáférést biztosít a jogosult munkavállalók személyes adatainak (név, születési idő) és a hozzájuk rendelt kódoknak nyilvántartására szolgáló adatbázishoz. A munkáltató felelős azért, hogy egy munkavállaló részére egy egyedi kód kerüljön átadásra.

Az elektronikus igazolvány a munkaviszony fennállása alatt jogosít kedvezményes menetjegyvásárlásra érvényes, a munkaviszony megszűnésekor az elektronikus igazolványt a Társaság érvényteleníti, a nyilvántartásból a munkáltató által való törléssel egyidejűleg.

Menetjegy illetve bérlet elektronikus megrendelésére, vásárlására kizárólag az adatkezelési hozzájárulás megadását követően kerülhet sor. A vásárlás és/vagy a regisztráció során a MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján elhelyezett adatvédelmi nyilatkozatból az utasnak lehetősége van megismerni az alkalmazott adatkezelési szabályokat.

A MÁV Személyszállítási Zrt. által értékesített menetjegyek csak a rajtuk feltüntetett időszakban, viszonylaton használhatók fel. Az elektronikus úton értékesített menetjegyet, illetve bérletet csak az az utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a fizetést megelőzően megadták. Az értékesített menetjegyek felmutatásakor minden esetben fel kell mutatni a személyazonosításra alkalmas okmányt is.

Érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, a menetjegyekkel az útmegszakítás nem lehetséges. A menetjegyek csak a rajtuk feltüntetett időszakban és érvényességi területen érvényesek. Elővételen történő jegyvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

A MÁV Személyszállítási Zrt. által értékesített menetjegyek - beleértve a MÁV alkalmazáson és az új Elvirán keresztül vásárolt menetjegyeket - érvényessége a Díjszabásban meghatározott időtartamra szól. Az érvényességi időn belül megkezdett utazás az érvényesség lejártát követően is befejezhető.

A menetjegyekre vonatkozó megrendelés rögzítéséért, a menetjegy elkészítéséért, kiadásáért a nem kerül külön díj felszámításra. Az elektronikus értékesítési felületekhez történő hozzáférés díjáról az utas és az internet-, illetve mobiltelefon-szolgáltató közötti szerződés rendelkezik.

Az elektronikus úton értékesített menetjegy a vásárláskor választott átvételi módnak megfelelően:

- az utas az arra alkalmas készüléken (például az okostelefon) ellenőrzéskor kinyomtatás nélkül is bemutattható,
- az utas saját eszközén is kinyomtattható.

A MÁV alkalmazásban vásárolt elektronikus úton értékesített menetjegy a MÁV alkalmazásba letölthető, valamint pdf. formátumban az utas által a megadott elektronikus levélcímre megküldésre kerül.

Ellenőrzés során a MÁV alkalmazásban vásárolt menetjegy az alábbi módokon mutatható be:

- a MÁV alkalmazásba letöltött jegy az alkalmazásból,
- a pdf-formátumú jegy az utas mobil eszközén,
- a pdf-formátumú jegy kinyomtatva.

Az új Elvirán vásárolt elektronikus úton értékesített menetjegy pdf. formátumban az utas által a megadott elektronikus levélcímre megküldésre kerül.

Ellenőrzés során az új Elvirán vásárolt menetjegy az alábbi módokon mutatható be:

- a pdf-formátumú jegy az utas mobil eszközén,
- a pdf-formátumú jegy kinyomtatva.

Az utas által elektronikus úton értékesített menetjegy megváltására használt készülék működőképességének biztosítása az utas feladata és felelőssége. Amennyiben az utas nyomtatás mellőzésével váltott jegyét az ellenőrzéskor bemutatni nem tudja, jegy nélküli utasnak minősül.

Elektronikus úton történő vásárlásnál a számlát a MÁV Személyszállítási Zrt. állítja ki, amiről a MÁV Személyszállítási Zrt. az elektronikus értékesítési felületen nyújt tájékoztatást. Az arra alkalmas készüléken bemutatható, elektronikus úton értékesített menetjegyről csak elektronikus számla igényelhető, ami minden egyes vásárlás esetén elkészül és a megadott e-mail címre kerül továbbításra.

Számla iránti igény csak a vásárláskor jelezhető, utólagos számlakiállításra nincs mód. Ettől eltérően a MÁV Személyszállítási Zrt. Ügyfélszolgálatától igényelhet számlát az, aki olyan jegykiadó automatából vásárolt jegyet, mely kialakítása vagy műszaki hiba miatt nem adott ki számlát.

A MÁV alkalmazásban vagy az új Elvirán bekövetkezett üzemzavar nem mentesít a menetdíj megfizetése alól. Meghibásodás esetén a jegyváltást egyéb értékesítési csatornákon keresztül (az Üzletszabályzat VI. pontjának 1-3. bekezdésében meghatározott feltételek mellett jegypénztárnál, vagy automatánál, ezeknek a hiányában pedig a fedélzeti jegyváltással) kell elvégezni.

Az utas – ha utazását nem kezdte meg, menetjegye visszatérítését kérheti érvénytartamának kezdete előtt bármely MÁV Személyszállítási Zrt. jegypénztárban a Díjszabásban meghatározott kezelési díj ellenében.

A visszatérítés teljesítésekor a MÁV Személyszállítási Zrt. a visszatérítendő eredeti jegyet bevonja és a menetjegy mellé esetlegesen kiadott számlát vagy annak jól olvasható másolatát az utasnak be kell mutatnia.

Elektronikusan értékesített jegyek visszatérítését az utas kizárólag az elektronikus értékesítési felületen kezdeményezheti, a Díjszabásban meghatározott időszakban és kezelési díj ellenében.

Ha az utas a Díjszabásban megengedett visszatérítés kezdeményezése mellett új menetjegy vásárlását is kezdeményezi, akkor a visszatérítést és az új vásárlást egy cserének kell tekinteni abban az esetben, ha az eredeti és a csere során kiadott új menetjegy ára azonos, vagy az új menetjegy ára magasabb és az utas a két menetjegy árának különbözetét megfizeti. Ha az új menetjegy ára nem éri el az eredeti menetjegy értékét, akkor visszatérítést kell végezni és új menetjegyet kiadni. Csere esetén a MÁV Személyszállítási Zrt. nem számít fel kezelési költséget.

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek cseréjére nincs lehetőség.

A BKK Zrt. és a MÁV Személyszállítási Zrt. Üzletszabályzata, illetve helyiérdekű vasúti Díjszabása részletesen tartalmazza az alábbiakat:

- a BKK Zrt. által kibocsátott jegyek, bérletek, bérletigazolványok típusait a HÉV-jegyek kivételével,
- a jegykezeléssel kapcsolatos szabályokat,
- a jegyvásárlást,
- a jegykezelő készülékek használatát,
- a visszaváltás szabályait,
- a csere szabályait,
- a pótdíjazást.

A MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti Díjszabása részletesen tartalmazza a HÉV-jegyek típusait, valamint a használatukhoz szükséges igazolványok meghatározását.

Az egyéb értékesítő partnerek által értékesített menetjegyek eltérő szabályait az értékesítő partner saját Üzletszabályzata, illetve Felhasználási Feltételei tartalmazzák.

VII. Jegyellenőrzés, pótdíjazás

VII. 1. Jegyellenőrzés

A jegyellenőrzési tevékenységet végző személyek a BKK Zrt. alkalmazottai, vagy a BKK Zrt.-vel szerződött személy – vagy társaság – által foglalkoztatott személyek, vagy a MÁV Személyszállítási Zrt. ellenőrzést végző munkavállalói, valamint a BKK Zrt. és a MÁV Személyszállítási Zrt. alvállalkozói lehetnek.

A peronzár-vonal mögötti, a MÁV Személyszállítási Zrt. tulajdonában álló ingatlanok bérlőinek és azok alkalmazottainak rendelkezniük kell a peronzár-vonal mögötti területre való belépésre, illetve ott tartózkodásra feljogosító dokumentummal, amely utazásra nem jogosít. A megváltott és a kezelt jegyeket illetve bérleteket, utazási igazolványt, valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányokat és a díjmentes utazásra jogosító okmányokat az utazás tartama alatt meg kell őrizni és biztosítani kell, hogy érvényességük, illetve az utazási jogosultság egyértelműen megállapítható legyen.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek az utazás tartama alatt, illetve felszállás előtt és leszálláskor a jegyek, bérletek, utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok érvényességét és az utazási feltételek betartását ellenőrzik, továbbá érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén pótdíjazási eljárást folytatnak le. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a MÁV Személyszállítási Zrt. helyiérdekű vasúti Díjszabása határozza meg.

A jegyellenőrzésre jogosult személyeket azonosítja az arcképes, sorszámozott jegyellenőrzés végzésére feljogosító szolgálati kitűzőjük, valamint karszalagjuk, amelyeket jól látható helyen, a felsőruházaton kell elhelyezniük az ellenőrzés megkezdése előtt. A jegyellenőrzésre jogosult személyek mind formaruhában, mind polgári ruhában végezhetnek jegyellenőrzést. A jegyellenőrzésre jogosult személy nem köteles az utas részére előre igazolni magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, arcképes sorszámozott szolgálati kitűzőjét felmutatni.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek az utasok jegyének, illetve bérletének (bérletszelvényének) és bérletigazolványának valamint a kedvezményes jegy- vagy bérlet váltására jogosító okmányának az érvényességét a MÁV Személyszállítási Zrt. utasforgalmi területén bárhol, az utazás során bármikor (a felszállást megelőzően, a járművön, ill. a leszállást követően a HÉV megálló peronján) ellenőrizhetik. Az utasnak a menetjegyet az utazási jogosultság ellenőrzése céljából kijelölt területen való tartózkodás tartalma alatt meg kell őriznie, és a jegyvizsgálatra és menetjegy-ellenőrzésre feljogosított személy részére – a kedvezményes jegyváltásra jogosító igazolvánnyal együtt – fel kell mutatnia, kérésre át kell adnia (elektronikus utazási okmány esetében biztosítani kell a szemrevételezéssel vagy mobil eszközzel történő ellenőrizhetőséget). Amennyiben az utazási igazolvány vagy az utazási kedvezmény jogszerű igénybevételenek megállapításához, illetve ha az az ellenőrzési eljárás lefolytatásához szükséges, az utas köteles személyazonosságát igazolni.

A jegyellenőrzésre jogosult személyek munkáját a Fővárosi Önkormányzati Rendészeti Igazgatóság közterület-felügyelői segíthetik, mint hatósági jogkörrel rendelkező személyek, akik igazoltathatják is a pótdíj megfizetésére kötelezett utazókat, illetve rendőri intézkedést kérhetnek, amennyiben az utasok nem működnek együtt a jegyellenőrzésre jogosult személlyel a pótdíjazási eljárásban. A közterület-felügyelőket illetve rendőröket az egyenruhájuk és a kitűzőjük (jelvényük), a polgári ruhában szolgálatot teljesítő vagy magát utazás közben szolgálatba helyező személyt a szolgálati igazolványuk/kitűzőjük azonosítja.

Az ellenőrzésre feljogosított személyek jogosultak az utasok jegyének, bérletének vagy utazásra jogosító egyéb okmányának érvényességét ellenőrizni a HÉV megállóhely kijáratainál is, hiszen az utazás befejezésének a megálló területének elhagyása minősül.

VII.2. Pótdíjazás

A pótdíjazásra is jogosult, jegyellenőrzést végző személyek pótdíj fizetésére kötelezhetik és az utazásból kizárhatják azokat, akik az utazási feltételekben foglaltakat nem tartják be. A helyszíni pótdíj megfizetését megtagadó és személyi azonosságukat hivatalos okmánnyal igazolni nem hajlandó személyeket az utazásból ki kell zárniuk, amennyiben nincs lehetőség hatósági intézkedéssel megállapítani a személyazonosságukat. Az utazásból való kizárás nem mentesíti az utast a pótdíjfizetés kötelezettsége alól.

A Díjszabásban meghatározott pótdíjat köteles fizetni, aki

- jegy nélkül, érvénytelen vagy kezeletlen jeggyel, érvénytelen bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe, illetve a kedvezmény igénybevételének jogosságát a hatályos szabályozásokban előírt érvényes, eredeti dokumentummal igazolni nem tudja,
- olyan bérlettel vagy diákigazolvánnyal, úti okmánnyal utazik, amelyhez tartozó értékszelvényre az igazolvány, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány sorszám, egyéb okmány sorszáma nincs ráírva, vagy a ráírás nem olvasható, vagy a bérletigazolvány vagy diákigazolvány nincs kitűzve, illetve érvényesítve, a kiindulási és a célállomás nincs feltüntetve,
-  más nevére szóló hetijeggyel utazik,
- kutyát, kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt díj fizetése nélkül szállít, vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél, a kerékpár-bérleten szereplő sorszámú igazolványt vagy díjmentes utazásra jogosító igazolást, igazolványt, továbbá – díjmentes utazásra nem jogosultak esetében – a személyszállításban használt bérletet nem tudja felmutatni,
- az elektronikus utazási okmányát, vagy az elektronikus utazási okmányához rendelt személyazonosításra alkalmas igazolványát nem tudja felmutatni,
- olyan jeggyel vagy bérletszelvényt, illetve utazásra jogosító egyéb dokumentummal utazik,
 - amelyet láthatóan hamisítottak, vagy az utólagos eredetiségvizsgálat során a hamisítás ténye megállapítást nyert,
 - amelynek a hozzá tartozó arcképes igazolvánnyal nem tudja igazolni saját tulajdonjogát.
- kerékpárt vagy túlméretes tárgyat olyan járművön szállít, amelyen annak szállítása nem megengedett,
- csomagként, kézipoggyászként vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,

formázott: Behúzás: Bal: 0,63 cm, Nincs felsorolás vagy számozás

- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász, túlméretes tárgy vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
- a Díjszabásban és az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be,
- nem tartja be a közösségi közlekedésre vonatkozó, érvényben lévő egészségügyi előírásokat.

A Díjszabásban meghatározott határidőn belül lehetőség van a pótdíjazás helyszíni pótdíj összegének megfizetésével történő utólagos rendezésére.

A Díjszabásban meghatározott késedelmi pótdíjat köteles fizetni az, aki fizetési kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget.

A pótdíj helyett a Díjszabásban meghatározott eljárási díjat köteles fizetni, aki az utazásakor már korábban megváltott, az adott utazásra jogosító személyéhez köthető jeggyel, bérlettel, más érvényes utazási igazolvánnyal vagy kedvezményre jogosító, jogszabály alapján kiadott, vagy a Szolgáltató belső szabályzatában meghatározott igazolvánnyal, igazolással rendelkezik, de azt az utazás alkalmával az ellenőrzéskor felmutatni nem tudja, feltéve, ha azt utólag, az utazás napjától számított 5 munkanapon belül a Díjszabásban előírt módon bemutatja. Ha az utas a Díjszabásban meghatározott határidőn belül és feltételekkel a pótdíjazás időpontját követően, de a pótdíjazás napján vásárolt, és a pótdíjazás napjától érvényes, arcképes igazolvánnyal használható bérletet és a hozzá használt igazolványt mutat be a BKK által kijelölt helyen, akkor a Díjszabás szerint erre vonatkozó kedvezményes pótdíj egyidejű megfizetésével tartozását a BKK rendezettnek tekinti.

Az egyes menetjegyek, bérletek és más utazási igazolványok érvénytelenségének eseteit, továbbá az utólag történő bemutatásra elfogadható menetjegyek, egyéb iratok körét részletesen a Szolgáltató és a Budapest közigazgatási területén történő utazásra a BKK Zrt. díjszabása tartalmazza.

A jegyellenőrzésre jogosult személy jogosult a bérletigazolvány és/vagy a bérlet, illetve a jegy elismervény ellenében történő végleges átvételére, ha

- az hamisítvány, illetve átirással vagy egyéb módon azt meghamisították,
- a bérlet értékszelvényen feltüntetett igazolvány-, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány-sorszám, kerékpár-bérlet esetében igazolvány sorszám vagy díjmentes utazásra jogosító igazolvány száma javított, nem egyezik
- a bérletigazolványban az arcképet kicserélték, illetőleg megmásították,
- az arcképről a tulajdonos kétségtelenül nem ismerhető fel,
- a bérlet oly mértékben megrongálódott, hogy érvényességét és a használat jogosságát megállapítani nem lehet,
- ha azzal nem a tulajdonosa utazik,
- jogosulatlan használat vagy egyéb visszaélés gyanúja merül fel.

Amennyiben papír alapú jegynél, bérletnél hamisítás gyanúja miatt a jegyellenőrzésre jogosult személy – típustól és kedvezménytől függetlenül – a BKK által kibocsátott bérletet, Budapest hetijegyet, Budapest 72 órás jegyet, Budapest 24 órás jegyet vagy átadás-átvételi elismervény ellenében bevonja az utastól, és a lefolytatott eredetiségvizsgálat eredménye a hamisítás tényét megállapítja, akkor bérletbemutatásra, valamint helyszíni pótdíj utólagos megfizetésére nincsen lehetőség. Minden egyéb, pótdíjazásra is jogosult jegyellenőrzést végző személy által történő végleges átvétel esetén – amennyiben az nem hamisítás gyanúja miatt történik – lehetősége van az utasnak a pótdíjat bérletbemutatással vagy a helyszíni pótdíj utólagos megfizetésével rendezni.

A pótdíjazási eljárás részletes szabályait a BKK Zrt. Üzletszabályzata tartalmazza.

VIII. Felek jogai és kötelezettségei

A MÁV Személyszállítási Zrt. köteles az utasokat a Személyszállítási Üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint a célállomásra szállítani.

Az utas jogosult a MÁV Személyszállítási Zrt. járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas – rendkívüli esetek (pl. baleset) kivételével – csak a menetrendben meghirdetett állomáson, vagy megállóhelyen szállhat fel és le a járműről.

Az utas a személyszállítás – így különösen fel- és leszállás, várakozás, utazás – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények, berendezések épségét veszélyeztető, az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól. Az utas utazása során köteles kapaszkodni, valamint biztonságosan elhelyezni kézipoggyászát, engedélyezett egyéb poggyászát és eszközeit oly módon, hogy még vészfékezéskor is minimalizálja a lehetséges személyi és tárgyi sérüléseket és egyéb következményeket.

IX. A kézipoggyász, élő állat, babakocsi, kerékpár szállítása

IX.1. Kézipoggyász (ideértve babakocsi, kerekesszék és kisméretű kerékpár) szállítása

Az utas – külső segítség igénybevétele nélkül – tömegét és méretét tekintve saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, saját, valamint a többi utas mozgását, utazását és ülőhelyhasználatát nem akadályozó kézipoggyászt (tárgyat) szállíthat díjtalanul. A szállított poggyászok összmérete nem haladhatja meg a 2 db kézipoggyász méretét, amely vagy

- 2 db 40x50x80 cm-es, vagy
- 2 db 20x20x200 cm-es, vagy
- 1 db 40x50x80 cm-es és 1 db 20x20x200 cm-es, méretbe belefér.

Amennyiben az előbbiekből csak egy befoglaló méretet használ fel az utas, akkor – mérethatártól függetlenül – az alább felsoroltak közül legfeljebb további 1 db-ot szállíthat díjtalanul:

- szánkó, síléc (1 pár),
- köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40x40x200 cm befoglaló méretig, illetve
- babakocsi, kerekesszék, kisméretű kerékpár, összecsucott kerékpár, monocikli, a kormány figyelembevétele nélkül a 100 x 100 x 20 cm befoglaló méretig.

A fentiekől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely az imént felsorolt feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében ismertetettek mellett az ott felsoroltaknál nagyobb méretű, de legfeljebb 1 db 100x100x200 cm méretet meg nem haladó poggyász („túlméretes tárgy”) a kocsik piktogrammal kerékpár szállítására megjelölt peronján szállítható díjfizetés ellenében. A menetdíj mértéke a teljes árú menetjegy árával azonos. Nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja. A piktogrammal megjelölt kocsikban a babakocsi szállítását végző, illetve kerekesszékekkel közlekedő utasnak elsőbbséget kell biztosítani.

Jégkorcsolya csak csomagolt állapotban, illetve kézipoggyász méretét meg nem haladó táskában szállítható.

Hátizsákkal közlekedő utasoknak – a többi utasra való tekintettel – a járműveken a hátizsákot kézben kell szállítaniuk.

A járműveken nem szállítható olyan tárgy, amely az utasok testi épségét, biztonságát veszélyezteti (robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, maró, fertőzést okozó anyag, töltött lőfegyver, táblás üveg, jogszabályban meghatározott kivételtől eltekintve töltött lőfegyver), de ide sorolandók mindazon anyagok is, amelyek az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit megrongálhatják, beszennyezhetik.

A fogyatékkal élő személy kerekesszékre és egyéb mozgást segítő eszközére a kézipoggyász legnagyobb tömegére és mérethatárára vonatkozó rendelkezések nem alkalmazandók.

IX.2. Élő állatok szállítása

Élő állat a kézipoggyász méretét meg nem haladó, állatok szállítására alkalmas zárt szállítóeszközben díjmentesen szállítható, amely biztosítja, hogy az élő állat az utazás során nem szabadul ki, illetve az utasok ruházata, poggyásza vagy a jármű nem szennyeződik be.

Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően (ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral (vagy egyéb, harapást gátló eszközzel) és pórázon vezetve, díjfizetés ellenében szállítható, kivéve a segítő kutya, mely a 27/2009. (XII. 3.) SZMM rendelet 10. § (2) bekezdés alapján díjmentesen szájkosár nélkül szállítható. A MÁV Személyszállítási Zrt. vonalainak teljes hosszában van lehetőség kutya szállítására, a Díjszabásban meghatározott díjfizetés ellenében.

A szolgálati kutya és a megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutya (mozgáskorlátozottakat segítő, hangot jelző, rohamjelző, személyi segítő, terápiás és vakvezető kutya) utaztatása díjmentes.

Az utasnak rendelkeznie kell a kutya oltási bizonyítványával és kérésre azt a szolgálatban lévő személyzetnek fel kell mutatnia.

Kutya zárt szállítóeszköz nélkül a járművek ülésén nem, csak ölben, vagy a járművek peronján szállítható, egy utas pedig csak egy kutyát szállíthat. Ennek figyelembe vételével (ha több utas is szállít kutyát) egy járművön (kocsinként) több kutya is szállítható, de perononként legfeljebb egy. A megkülönböztető jelzéssel megjelölt segítő kutyák esetében a járművek peronjára vonatkozó, illetve az egy járművön (kocsinként) szállítható kutyák számára vonatkozó korlátozást nem kell alkalmazni (az ilyen kutyák a járművek belső terébe is bevezethetők, hogy gazdájuk ne legyen akadályozva ülőhely elfoglalásában). Minden esetben a kutyát szállító utas(ok) felel(nek) azért, hogy az állatok egymást, illetve a többi utast ne zavarják vagy veszélyeztessék, a járműben kárt ne okozzanak. Amennyiben a szállított kutya viselkedése a többi utast zavarja vagy veszélyezteti, a jegyellenőrzésre jogosult személy az utast a kutyával együtt kizárhatja az utazásból.

IX.3. Kerékpár szállítása

Kerékpár csak a kijelölt kocsikban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható, a Díjszabás szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel. Egy jármű peronon legfeljebb 4 db kerékpár szállítható kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ettől eltérő szállítást teszi lehetővé. A szállítható kerékpár mérete nem haladhatja meg a 180 x 130 x 70 centimétert. A babakocsit szállító és a kerekesszékes utasok a kerékpáros utasokkal szemben elsőbbséget élveznek.

A kisméretű kerékpár kézipoggyászként díjtalanul szállítható valamennyi járművön, amennyiben az utasok ruházatát, a jármű berendezéseit nem rongálja meg, illetve nem szennyezi be. A szülőkérményos, kiegészítő elemekkel (pl. napernyővel) ellátott speciális kerékpárt csak akkor lehet szállítani, ha nem haladja meg a normál kézipoggyász méretét, valamint éles, kiálló és egyéb sérülést okozó elemekkel nem rendelkezik.

X. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

A MÁV Személyszállítási Zrt. illetve a BKK Zrt. működésével, szolgáltatásaival kapcsolatos utaspanaszokat a BKK Zrt.-hez kell bejelenteni. A panaszokat az utas bejelentheti személyesen, telefonon, postai úton, valamint elektronikus levélben. A közvetlenül a MÁV Személyszállítási Zrt. -hez érkező utaspanaszokat a társaság haladéktalanul megküldi a BKK Zrt.-nek. A MÁV Személyszállítási Zrt. tevékenységét, szolgáltatásait érintő utaspanaszokat a BKK Zrt. megválaszolásra a MÁV Személyszállítási Zrt. illetékes szervezeti egységeihez továbbítja, a választ az utassal a BKK Zrt. közli.

Kizárólag a MÁV Személyszállítási Zrt. megbízásából külső partner által végzett jegyértékesítéssel kapcsolatos észrevételeket a külső partner, vagy a MÁV Személyszállítási Zrt. részére kell bejelenteni. Az így beérkezett észrevételeket a külső partner bevonásával kizárólag a MÁV Személyszállítási Zrt. válaszolja meg.

A panaszbejelentések és azok kivizsgálásával kapcsolatos részletes adatvédelmi tájékoztatás a MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján olvasható, mely a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon kerül közzétételre. A BKK Zrt. hatályos adatkezelési tájékoztatója <https://bkk.hu/magunkrol/adatvedelem/> honlapon érhető el.

Az ügyfelektől származó észrevételek (panasz, javaslat, dicséret, információkérés) az alább felsorolt helyeken tehetők:

Személyesen:

- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban,
- kizárólag a MÁV Személyszállítási Zrt. megbízásából egyéb külső partner által végzett értékesítési tevékenységgel kapcsolatban a külső partner ügyfélszolgálatain,

Telefonon:

- az illetékes ügyfélszolgálat telefonszámain,

Írásban:

- levélben: az illetékes ügyfélszolgálat címére,
- elektronikus úton (e-mail): az illetékes ügyfélszolgálat e-mail-címére,

- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a forgalmi ügyleteken, valamint a BKK Zrt. személyes értékesítőhelyein).

Személyesen és telefonon tett észrevétel esetén annak elintézési módjára vonatkozóan az érintett ügyfélszolgálat megadja a szükséges felvilágosítást, illetve, ha lehetősége nyílik rá, azonnal, helyben intézkedik.

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a BKK Zrt.-hez, külső partner által végzett jegyértékesítés esetében pedig a külső partnerhez vagy a MÁV Személyszállítási Zrt.-hez történő érkezés napja. A szóban bejelentett panaszokról, észrevételekről – amennyiben azt azonnal elintézni nem lehet – a BKK Zrt. jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.

Az ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a BKK Zrt. ügyfélszolgálatán telefonon tett szóbeli panasz esetén, amennyiben a beszélgetés rögzítésre kerül, a BKK Zrt. az írásos jegyzőkönyv felvételét mellőzze. Telefonon tett bejelentésről – tekintettel arra, hogy a BKK Zrt. a hangfelvételt rögzíti – jegyzőkönyv vagy feljegyzés csak abban az esetben készül, ha a válaszadáshoz a MÁV Személyszállítási Zrt. bevonása szükséges, illetve ha a panaszt azonnal, helyben elintézni nem lehet.

Minőségbiztosítási okból a hívásokat a BKK Zrt. rögzíti, azonban előfordulhat, hogy műszaki okok miatt bizonyos beszélgetések nem kerülnek rögzítésre. Amennyiben a hívó ügyfél a hangrögzítéshez nem járul hozzá, akkor az adott ügyet csak személyesen vagy írásban áll módjában rendezni.

A panaszra, bejelentésre a BKK Zrt. írásban válaszol, kivéve, ha a telefonon, vagy szóban megtett bejelentést azonnal elintézi.

A külső partner által végzett jegyértékesítéssel kapcsolatban telefonon, vagy szóban megtett bejelentést, a külső partner lehetőségeihez mérten megválaszolja. Írásban történő bejelentés esetén a külső partner továbbítja azt a válaszadásra jogosult MÁV Személyszállítási Zrt. felé. Névtelen bejelentésre a BKK Zrt. vagy (egyéb külső partner által végzett jegyértékesítés esetében) a MÁV Személyszállítási Zrt. abban az esetben küld választ, amennyiben az ügyfél e-mail-címét a bejelentésében megadta vagy a bejelentést e-mailben küldte. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét.

A BKK Zrt. vagy a MÁV Személyszállítási Zrt. egy hónapon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – ha a panasz vagy a közérdekű bejelentés elintézését megalapozó vizsgálat előreláthatólag harminc napnál hosszabb ideig tart, erről a bejelentőt – az elintézés várható időpontjának és a vizsgálat meghosszabbítása indokainak egyidejű megjelölésével – tájékoztatja arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra. A MÁV Személyszállítási Zrt. a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a válaszadásra megadott fenti határidőt a BKK Zrt. tartani tudja.

Kapcsolat nélkülinek kell tekinteni azokat az észrevételeket, amelyeknél a bejelentő válaszcímet vagy egyéb kapcsolatteremtési lehetőséget nem adott meg, és az a bejelentésből sem állapítható meg. Ebben az esetben a BKK Zrt. vagy a MÁV Személyszállítási Zrt. a kivizsgálást elvégzi, de a válaszadást mellőzi.

A BKK Zrt. vagy a MÁV Személyszállítási Zrt. a további esetekben a bejelentést, panaszt nyilvántartásba veszi, iktatórendszerében rögzíti, valamint a szükséges intézkedéseket megteszi, de a válaszadást mellőzi:

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az észrevétel, bejelentés, panasz 3 hónapnál régebben történt személyszállítással kapcsolatos eseményre vonatkozik,
- amennyiben az ismételt bejelentés új tényállítást nem tartalmaz az ügyfél által korábban előterjesztetthez képest, és azt a BKK Zrt. vagy a MÁV Személyszállítási Zrt. a rá vonatkozó kötelezettségeknek maradéktalanul eleget téve már teljeskörűen megválaszolta,
- amennyiben az észrevételből érdemi panasz nem vehető ki

Amennyiben a panasz a vasúti EU rendeletben, az Sztv.-ben, a vasúti kormányrendeletben, a BKK Zrt. üzletszabályzatában, illetve a jelen Üzletszabályzatban rögzített, a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogaival, illetve azok megsértésével kapcsolatos és a BKK Zrt., valamint a MÁV Személyszállítási Zrt. általi kivizsgálás a panaszos számára nem vezetett kielégítő eredményre, az utas jogosult panaszát a vasúti igazgatási szervhez elbírálásra közvetlenül benyújtani.

A vasúti igazgatási szerv elérhetőségei a MÁV Személyszállítási Zrt. honlapján (<https://www.mavcsoport.hu>) megtalálhatóak.

XI. Talált tárgyak kezelése

A MÁV Személyszállítási Zrt. helyi érdekű vasúti járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben – az utasvárókban, a megállóhelyeken az állomásokon, a peronokon, valamint az állomásokhoz, és peronokhoz vezető aluljárókban, illetve a jegy- és bérletpénztáraknál és a BKK ügyfélközpontjainál stb. – talált tárgyakat a MÁV Személyszállítási Zrt. és a Budapesti Közlekedési Zártkörűen Működő Részvénytársaság (a továbbiakban: BKV Zrt.) közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. kezeli.

Talált tárgy leadása a járművezetőnél, személyzettel működő HÉV állomásokon, a BKK ügyfélközpontjaiban vagy a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11.00 óra után lehet a MÁV Személyszállítási Zrt. vagy a BKV Zrt. közzétett elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen az alább megjelölt, a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében.

Beszállítás után a megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának, a 1072 Budapest, VII. Akácfa u. 18. szám alatt történik.

Nyitvatartás: A nyitvatartási időket a BKK Zrt. a honlapján folyamatosan aktualizálva közlésezi.

Telefon: 0036 1 3-255-255; 1-es, majd 6-os menüpont.

A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a MÁV Személyszállítási Zrt. forgalmi ügyeleteken is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat a szolgálati helyen keresi, és azt még nem szállították el az előírások szerint.

A talált tárgyak kiadása a MÁV Személyszállítási Zrt. és a BKV Zrt. közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. feladata a tulajdonjog meghatározása, azonosítása után, melyhez elengedhetetlenül szükséges az elvesztés idejének, helyének, az elvesztett tárgy tulajdonságainak, kinézetének (szín, méret, márkajelzés stb.) ismerete. Kétség esetén egyéb, kizárólag a tulajdonos által ismerhető, tudott azonosítók meghatározása is szükséges lehet.

A BKV Zrt.-nél tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló arcképes okmány (személyi igazolvány, diákigazolvány, vezetői engedély, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél), vagy születési anyakönyvi kivonat bemutatása és egyszeri kezelési költség (egy előreváltott vonaljegy mindenkori ára) megfizetése szükséges.

Akadályoztatás esetén a talált tárgyat a tulajdonos által kiállított írásbeli meghatalmazással rendelkező személy is átveheti. Kiskorú esetében annak gondviselője meghatalmazás nélkül veheti át a kiskorú iratait és egyéb elvesztett tárgyait, a rokoni kapcsolat fennállásának igazolása mellett.

XII. A felelősségviselés szabályai

A MÁV Személyszállítási Zrt. felelős, amennyiben az utas a biztonságos utazás szabályainak betartása mellett a járművön való tartózkodása közben, vagy a be-, illetve kiszállása alkalmával a személyszállítással összefüggésben történt esemény következtében meghal, megsérül, testi vagy szellemi épségében egyéb károsodást (a továbbiakban együtt: károsodás) szenved.

Ha a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, kísérő nélkül vagy alkalmatlan kísérővel a járműre mégis felszáll, az abból következően elszenvedett, valamint a harmadik személynek vagy a szolgáltatónak okozott károkat maga, illetve törvényes képviselője viseli.

Az utasnak a személyszállítási szolgáltatással összefüggő balesetből eredő halála vagy sérülése esetében a MÁV Személyszállítási Zrt. felelőssége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászának, csomagjának – ideértve az utas által magával vitt élő állatokat is – a teljes vagy részleges elvesztéséből vagy sérüléséből származó károokra is, ezen kívül csak akkor felelős a jármű utasterébe bevitt tárgyaknak, kézipoggyásznak, csomagnak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elvesztéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a MÁV Személyszállítási Zrt. felróható magatartása okozta.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a felelősség alól olyan mértékben mentesül, amilyen mértékben az esemény az utas hibájának a következménye. A MÁV Személyszállítási Zrt. a felelősség alól akkor is mentesül, ha a kárt olyan elháríthatatlan ok idézte elő, amely a MÁV Személyszállítási Zrt. személyszállítási tevékenysége körén kívül esik.

A MÁV Személyszállítási Zrt. mentesül a felelősség alól, ha a baleset egy harmadik személy magatartására vezethető vissza, és 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.

A MÁV Személyszállítási Zrt. nem felel az utas őrzetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért, továbbá nem

felel az utas által őrizenlenül hagyott kézipoggyásért, csomagért vagy élő állatért. A kézipoggyász vasút üzemmel 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. Mentessül a vasúti társaság a kézipoggyászból bekövetkezett kár miatti kártérítési kötelezettség alól, ha a kárt ellenőrzési körén kívül eső elháríthatatlan ok idézte elő.

Az utas sérülése, továbbá testi vagy szellemi épségének egyéb károsodása esetében a kártérítés magában foglalja a szükséges költségeket, különösen a gyógyítási és a közlekedési költségeket és azt a vagyoni hátrányt, amelyet az utas teljes vagy részleges munkaképtelensége, vagy szükségleteinek a megnövekedése következtében elszenved.

Az utas halála esetén a kártérítés magában foglalja az utas halála folytán keletkezett valamennyi szükséges költséget, különösen a holttest szállításával és a temetéssel kapcsolatos költségeket.

Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet az utasforgalmi létesítményekben, járműben, a jármű utasterében az utas magatartása vagy a magával vitt tárgy, csomag vagy élő állat a MÁV Személyszállítási Zrt.-nek okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a MÁV Személyszállítási Zrt. vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Ezen túlmenően az utas felel a felróható magatartása miatt a járművek közlekedését gátló körülmények miatt a MÁV Személyszállítási Zrt.-t ért kárért is.

A MÁV Személyszállítási Zrt. a járatkimaradásokért, menetrendi eltérésekért az Üzletszabályzat IV.2. pontjában foglaltak szerint felelősséget nem vállal.

A MÁV Személyszállítási Zrt. felelősségviseelésére egyebekben az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadók.

XII.1. Káresemény bejelentése

A MÁV Személyszállítási Zrt. helyi érdekű vasúti ágazata rendelkezik vasúti társaságokra vonatkozó felelősségbiztosítással, továbbá utas- és poggyászbiztosítással a MÁV Személyszállítási Zrt. utasai számára okozott károk rendezése érdekében. A MÁV Személyszállítási Zrt. a mindenkor hatályos biztosítási szerződése szerinti partnereinek adatait honlapján közzéteszi.

A károsultnak a káreseményt a jelen pontban írtakban meghatározott helyen és módon kell bejelenteni. A bejelentést követően a MÁV Személyszállítási Zrt. a jogalap vizsgálatát elvégzi, melynek eredményéről a bejelentőt tájékoztatja. A MÁV Személyszállítási Zrt. a felelősségére visszavezethető kárbejelentéseket 5 munkanapon belül továbbítja a biztosító felé.

A MÁV Személyszállítási Zrt. minden olyan esetben vállalja a keletkezett károk megtérítését, mely ügyekben a káresemény bekövetkezése, és a MÁV Személyszállítási Zrt. felelőssége egyértelműen bizonyítást nyer.

A MÁV Személyszállítási Zrt. működésével kapcsolatba hozható eseményeket azonnal be kell jelenteni a MÁV Személyszállítási Zrt. legközelebbi illetékesének (pl. járművezető, forgalmi szolgálattevő stb.), aki dokumentálja a bejelentést, helyszíni jegyzőkönyvet állít ki vagy/és tájékoztatást ad a további teendőkről (bejelentés módja, hely, stb.).

Utólagos bejelentésnek számít minden olyan, az elévülési időn belül benyújtott szóbeli, írásos vagy akár személyes bejelentés, amely nem a fent leírt módon történik.

Utólagos bejelentés esetében az esemény bekövetkezését a bejelentőnek kell bizonyítania. A számszerűsített kárigényt, esetleges orvosi dokumentációt, egyéb kiegészítéseket (rendőrségi igazolás, vizsgálati eredmény, tanúnyilatkozat, stb.) is tartalmazó bejelentést a MÁV Személyszállítási Zrt. vagy a BKK Zrt. ügyfélszolgálatának, vagy az illetékes biztosítónak írásban (a körülmények leírásával) vagy személyesen kell megtenni.

A biztosítási esemény bekövetkezésének napjától számított 2 év elteltével a biztosításból eredő igények elévülnek.

A kárigény érvényesítése során a bejelentőnek (károsultnak) az illetékes biztosító rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, az illetékes biztosító által kért felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie azok tartalmának ellenőrzését.

A baleset tényét rögzítő jegyzőkönyv a baleset tényének bejelentéséhez elegendő. A kárbejelentés mellékletei ugyanakkor a benyújtandó kárigénytől függenek.

Rendezett felelősségi jogalap esetén a kárigényekhez általában elegendő az orvosi dokumentációt benyújtani, illetve a sérült vagyontárgy szemlélésével kapcsolatban az illetékes biztosító iránymutatása szerint kell eljárni. A további dokumentáció a kárigénytől függ (pl.: halál esetén halotti anyakönyvi kivonatra és az örökösödési eljárást lezáró határozatra van szükség, keresetvesztés esetén jövedelemigazolás szükséges, stb.).

A bejelentéskor a károsultakat a MÁV Személyszállítási Zrt. vagy az illetékes biztosító tájékoztatja a szükséges dokumentumokról. A kárigény elbírálásához további dokumentumok is bekérhetők.

A MÁV Személyszállítási Zrt. felelősségét illetően a Ptk. biztosításra vonatkozó szabályozása, továbbá a kötelező gépjármű felelősségbiztosításra, illetve a vasúti társaságok felelősségbiztosításaira vonatkozó szabályozások vonatkoznak. A biztosítási fedezeteket illetően irányadóak továbbá az illetékes biztosító felelősségbiztosítási feltételgyűjteményei.

Az utas vagy kísérője halála vagy sérülése esetén a helyi érdekű vasúti ágazat – felelősségétől függetlenül - a kárigényeket további ügyintézésre az utasbaleset biztosítást, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítást nyújtó biztosítója részére megküldi, melyeket a biztosító bírál el.

Az utas vagy kísérője önállóan is bejelentheti baleseti vagy poggyászkárát a MÁV-csoport honlapján található leírásban szereplő esetekben és az ott letölthető kárbejelentő nyomtatvány segítségével, melynek elérhetősége: <https://www.mavcsoport.hu/mav-szemelyszallitas/szolgaltatasok/utasbiztositas>.

XII.2. Biztonsági szolgálat

A MÁV Személyszállítási Zrt. minden szolgáltatására vonatkozóan kiemelten törekszik a teljes személy- és vagyonbiztonságra. A HÉV egyes területein alkalmasszerűen biztonsági szolgálat működik. Legfontosabb feladata a személy- és vagyonvédelem biztosítása mellett a tiltott tevékenységek folytatásának megelőzése, megakadályozása, az utazási feltételekben foglaltak betartásának biztosítása, az utazási szerződést megszegők utazásból való kizárása, valamint a MÁV Személyszállítási Zrt. munkavállalóinak védelme.

A MÁV Személyszállítási Zrt. egyes járatain és a HÉV állomásokon a biztonsági szolgálat jegy-, bérlet- és utazási igazolvány ellenőrzési feladatokat is elláthat, ha szükséges, ellenőrizheti az utazási jogosultságot. A biztonsági szolgálat munkatársainak csak jegyellenőrzési jogkörük van, pótdíjazást nem kezdeményezhetnek.

Az utasok egymás elleni támadásaiból adódó károkért a MÁV Személyszállítási Zrt. akkor sem felel, ha azok a biztonsági szolgálat jelenléte ellenére történnek.

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet: A MÁV Személyszállítási Zrt. megbízásából, a Győr-Sopron-Ebenfurti Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság (továbbiakban: GYSEV Zrt.) által értékesített menetjegyek, illetve bérletek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

1. sz. melléklet

A MÁV Személyszállítási Zrt. megbízásából, a GYSEV Zrt. által értékesített menetjegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

1. Fogalmak

GYSEV jegypénztár: olyan GYSEV Zrt. által üzemeltetett jegypénztár, amely a MÁV Személyszállítási Zrt. jegyértékesítési rendszerét használja.

2. Melléklet hatálya:

Jelen melléklet előírásait a GYSEV Zrt. jegypénztáraiban értékesített menetjegyek, megvásárlása és felhasználása során kell alkalmazni. A mellékletben nem szabályozott kérdésekben jelen Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek.

3. Menetjegyek érvényessége, elővétel:

A GYSEV Zrt. által értékesített menetjegy csak a rajtuk feltüntetett időszakban, viszonylaton használhatók fel.

A GYSEV Zrt. által érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, a menetjegyekkel az útmegszakítás nem lehetséges. A GYSEV Zrt. által értékesített menetjegyek csak a rajtuk feltüntetett időszakban és érvényességi területen érvényesek. Elővételben történő jegyvásárlásra az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni.

A GYSEV Zrt. által értékesített menetjegyek érvényessége a Díjszabásban meghatározott időtartamra szól. Az érvényességi időn belül megkezdett utazás az érvényesség lejártát követően is befejezhető.

4. Számla kiadása:

Számla iránti igény csak a vásárláskor jelezhető, utólagos számlakiállításra nincs mód.

5. Menetjegy, illetve bérlet cseréje, visszatérítése:

A GYSEV Zrt. által értékesített menetjegyek cseréjére, illetve visszaváltására vonatkozó szabályokat részletesen a GYSEV Zrt. Üzletszabályzata tartalmazza.

MÁV Személyszállítási Zrt.