



MÁV-START Zrt. kiegészítő feltételei a nemzetközi díjszabásokhoz 2020. december 13-tól

Az alábbi feltételek a külföldi vasutak által kiadott Magyarországra érvényes menetjegyekre, valamint a nemzetközi menetjegyek magyarországi jegykiadására vonatkoznak. A MÁV-START Zrt. (Továbbiakban MÁV-START) különleges szállítási feltételei (SCC) vonatkoznak a GYSEV Zrt. szolgáltatási területére is.

1. Nemzetközi menetjegyek

1.1 Utazás menetjeggyel

Magyarországon a nemzetközi és a belföldi vonatokon csak előre megváltott menetjeggyel lehet utazni. (SCIC-NRT 9.2)

1.2 Elővétel

Általános szabály Magyarországon, hogy a nemzetközi menetjegyeket legkorábban az érvénytartam kezdete előtt 6 hónappal lehet kiadni. (SCIC-NRT 6.1)

1.3 Több utas elszámolása egy menetjegyen

Egy menetjegyen legfeljebb 5 utas számolható el. 6 főtől csoportos menetjegy kerül kiállításra. (SCIC-NRT 5.1)

1.4 Nemzetközi utazás a magyar vonalszakaszon

A nemzetközi utazás magyar szakaszán a határátlépő vonaton a felszállási állomástól a határpontig, illetve a határponttól a leszállási állomásig az utasnak nemzetközi menetjeggyel kell rendelkeznie. (SCIC-NRT 5.2; 12.6.4)

Magyarországon a belföldi kedvezmény és a belföldi menetjegy nemzetközi utazás során még részviszonylatra sem használható. A belföldi és a nemzetközi szállítási szerződés nem kombinálható. (SCIC-NRT 5.2)

2. Helybiztosítás

2.1 Elővétel

Általános szabály Magyarországon, hogy a helybiztosítást legkorábban az utazás megkezdése előtt 6 hónappal lehet megváltani. Éjszakai vonatok esetén is az elővétel legfeljebb 6 hónap lehet. (SCIC-NRT 8.)

2.2 A helybiztosítás megvásárlása

Magyarországon a helybiztosítás csak menetjeggyel együtt, vagy menetjegy birtokában vásárolható meg. (SCIC-NRT 8.2)

2.3 Kötelező helybiztosítással közlekedő vonat

A kötelező helybiztosítással közlekedő vonatokon az utasnak érvényes menetjegy mellett helybiztosítással is rendelkeznie kell. (SCIC-NRT 8.2)

3. Feláras vonatok

Magyarországon a menetdíjon felül felárat kell fizetni az InterCity, az expressz és egyéb, a menetrendben felárkötelesként megjelölt vonatokon.

A helyjegyköteles belföldi vonatokra a helybiztosítást is tartalmazó felár a nemzetközi helybiztosítási rendszerből kiadható. A nemzetközi menetjeggyel utazóknak gyorsvonati póttjegyet nem kell váltaniuk.

Feláras nemzetközi menetjeggyel rendelkező utasok számára

Határt átlépő vonatokon (nemzetközi utazás esetén):

A nemzetközi menetjeggyel utazóknak felárként csak a helybiztosítás díját kell megfizetniük, ha az kötelező nemzetközi forgalomban.

Belföldi forgalomban közlekedő feláras vonatokon:

A nemzetközi menetjeggyel utazóknak a felárat meg kell fizetniük.

(SCIC-NRT 12.2)

4. A menetdíjak megfizetése

Magyarországon a hivatalos fizetőeszköz a forint (HUF). Az euróban meghatározott árakat a jegykiadó fizetéskor átszámítja forintra. Az árfolyam a nemzetközi pénztárakban és a MÁV-START honlapján elérhető.

A MÁV-START az egyes menetjegyek árának kiszámításakor a forint árat egész forintra kerekíti. Készpénzes fizetéskor az összes jegyért fizetendő végösszeget kerekíti 5 forintra osztható összegre.

Egyes jegykiadó helyeken a nemzetközi menetjegyek és helybiztosítások díjait euróban is meg lehet fizetni. A MÁV-START csak egész eurót fogad el (a legkisebb címlet 1 euró), a különbözetet forintban fizeti vissza, ha nem áll rendelkezésre a pénztárban elég euró.

(SCIC-NRT 12.1)

Az Interneten vásárolt menetjegy csak bankkártyával fizethető forintban.

Ha a kilépő utas a nemzetközi menetjegyét a nemzetközi pénztár zárva tartása miatt nem tudja megvenni, akkor vonaton meg kell fizetnie a teljesárú NRT menetjegy árát a felszállási állomástól a határpontig,

- ha a zárva tartás a meghirdetett nyitva tartási időn kívülre esik, akkor 15 EUR pótdíj felszámításával,
- ha a zárva tartás a meghirdetett nyitva tartási időn belüli, (vasúthiba) akkor pótdíj felszámítása nélkül.

5. A menetjegy adatainak ellenőrzése

Az utasnak a menetjegy megváltásakor ellenőriznie kell, hogy a kérésének megfelelő menetjegyet kapta-e (pl. érvénytartam, kocsiosztály, útvonal, ár, visszatéríthetőség stb.).

(GCC-CIV/PRR 5.1.1)

A hibásan kiadott menetjegyek cseréje az érvénytartam kezdete előtt, a váltás napján és helyén, nyitvatartási időben lehetséges. (SCIC-NRT 13.1)

6. Gyermek utazása

Magyarországon a gyermekek a 6. életévük betöltéséig díjmentesen utazhatnak.

A gyermekek 6 éves kor felett, a 14. életévük betöltéséig gyermekjeggyel utazhatnak.

A gyermekkorhatárként megadott életkor betöltésének napján a kedvezmény már nem vehető igénybe.

(SCIC-NRT 12.3)

Kötelező helybiztosítással közlekedő vonaton a külön ülőhelyet elfoglaló 6 éven aluli gyermekek számára a helybiztosítás mellé gyermekjegyet is váltani kell.

7. Kísérő nélkül utazó gyermekek

Nemzetközi forgalomban a felnőtt kísérő nélkül utazó gyermekek szállítására az alábbi szabályok vonatkoznak:

- 10 éven aluli gyermekek csak felnőtt kíséretében utazhatnak.
- A kísérő nélkül utazásra jelentkező 10 éven aluli gyermek szállítását a vasút megtagadja és értesíti az illetékes hatóságokat.
- A szülő nélkül utazó 10 év feletti gyermek utazásakor be kell mutatni a szülői felügyeleti joggal rendelkező személy(ek) beleegyező nyilatkozatát.
- Kísérő nélküli gyermek utazása során a vasúttársaság nem biztosítja a gyermek felügyeletét. Az utazás során a gyermek által okozott kárért, valamint a gyermek utazása során felmerült szerződészegésért a szülői felügyeletet gyakorló személy, intézmény a felelős.

A szülő nélkül utazó 10 éven felüli gyermekek esetén a magyar, illetve külföldi hatóságok a 18. életév betöltéséig kérhetik a szülői beleegyező nyilatkozatot.

A vonaton a jegyvizsgáló a kísérő nélkül, gyermek kedvezménnyel utazó utastól a szülői beleegyező nyilatkozatot elkérheti. A beleegyező nyilatkozat és felnőtt kísérő nélkül utazó gyermek esetén az illetékes hatóságot értesíti.

A szülői nyilatkozat mintáját a 2. melléklet tartalmazza.

A nyilatkozat más formátumban is elfogadható, ha legalább az alábbi adatokat tartalmazza:

- a kiskorú és a szülő(k) adatai
- a kiskorú utazásra jogosító okmányának száma
- a külföldi utazás viszonylata és időpontja
- a szülő(k)/szülői felügyeletet gyakorló és 2 tanú aláírása (adataikkal)

8. RAILPLUS kedvezmény

A MÁV-START a teljesárú NRT jegyárból 15% kedvezményt biztosít a RAILPLUS kártya birtokosának. A kedvezmény más ajánlatokkal nem vonható össze.

Az 1. melléklet bemutatja a MÁV-START által kibocsátott, RAILPLUS kedvezményre jogosító kedvezménykártyák mintáit.

9. Csoportos utazás

Nemzetközi forgalomban csoportos menetjegy legalább 6 együtt utazó fizető utas részére adható. A kedvezmény mértéke: 30%

10 főnél nagyobb csoport utazása esetén az utazást előzetesen be kell jelenteni.

(SCIC-NRT 12.4)

10. Utazás FIP kedvezménnyel

A FIP utazási okmányokra a nemzetközi menetjegyekre vonatkozó előírások érvényesek.

Szolgálati utazás: Az „**Ohne Zuschlag**” jelzéssel ellátott FIP szabadjegy vagy FIP kártya esetén a felárat nem kell megfizetni, a szabadon maradt ülőhelyek foglalhatók el. Ha az utas szeretné az ülőhelyét biztosítani, díjmentes helybiztosítást válthat a pénztárban.

Magán utazás: A magán utazáshoz használt FIP szabadjegy mellé a felárakat (a gyorsvonati pótdíj kivételével) meg kell fizetni.

FIP igazolvány alapján váltható kedvezményes menetjegy

Nemzetközi forgalomban a FIP igazolvány 50%-os kedvezményt biztosít a teljesárú NRT menetdíjből. A kedvezmény más ajánlatokkal nem vonható össze.

Magyarországi jegykiadás esetén Magyarországon belüli utazáskor a FIP igazolvány 50%-os kedvezményt biztosít a belföldi teljesárú menetdíjből. A kedvezmény más ajánlatokkal nem vonható össze. Belföldi jegy vásárlása esetén az elővételi időszak 60 nap.

11. Átmenet magasabb kocsiosztályba

A magasabb kocsiosztályba történő átmenet megengedett, ha az ajánlatok különleges feltételei nem tiltják.

Az utasnak az utazás megkezdése előtt meg kell váltania a különbözeti jegyet. A vonaton ez csak pótdíj megfizetése mellett lehetséges.

(SCIC-NRT 11.2)

12. Hosszabb út részbeni fedezése

A hosszabb út részbeni fedezése megengedett, ha az ajánlatok különleges feltételei nem tiltják.

Az utasnak az utazás megkezdése előtt meg kell váltania a szükséges menetjegyet. A vonaton csak pótdíj megfizetése mellett lehetséges a meglévő menetjegy kiegészítése távolabbi célállomásig.

Kiegészítésként az új szakaszra a vasút új menetjegyet ad ki, amit összefüggésbe hoz az eredeti menetjeggyel.

(SCIC-NRT 11.1)

13. Útiránymódosítás

Az útiránymódosítás megengedett, ha az ajánlatok különleges feltételei nem tiltják.

Az utasnak az **utazás megkezdése előtt** meg kell váltania az új útvonalra szóló menetjegyet, a részben felhasznált jegyet záradékoltatni kell a későbbi visszatérítéshez. A vonaton pótdíj megfizetése mellett sem lehetséges az útirány módosítása (érvénytelen a jegy).

Az új útvonalra a vasút új menetjegyet ad ki.

(SCIC-NRT 11.1)

14. Útmegszakítás

Magyarországon az útmegszakítás a jegy igazoltatása nélkül megengedett, ha az ajánlatok különleges feltételei az útmegszakítást nem tiltják.

(SCIC-NRT 10.)

15. Pótdíjak

A nemzetközi forgalomban utazó utasnak szabálytalanság esetén a menetdíjon felül az alábbi pótdíjakat kell megfizetnie a vonaton:

5 EUR – nem megfelelő a jegy, a jegy kiegészítésre szorul

15 EUR – a jegy érvénytelen vagy nincs jegy

50 EUR – a jegy hamis vagy kedvezmény jogosulatlan igénybevétele vagy az utazási szabályok megsértése

16. Csere

A MÁV-START a menetjegyeket nem cseréli. A meglévő jegyet kezelési költség levonása mellett visszatéríti és új jegyet ad ki. (SCIC-NRT 13.1)

17. Visszatérítés

Egyes ajánlatok különleges feltételei kizárhatják vagy korlátozhatják a visszatérítés lehetőségét.

17.1 Teljes visszatérítés (teljes utazás)

A fel nem használt menetjegy teljes visszatérítésre akkor van lehetőség, ha a vasút a jegy fel nem használását legkésőbb az érvénytartam első napján a jegyen igazolta. (SCIC-NRT 13.2)

Ha az utas megvásárolt helybiztosítással igazolja, hogy az utazását a visszatérítés igénylése utáni időpontra tervezte, illetve egyéb igazolásokkal, hogy az utazását külső körülmények miatt nem tudta megkezdeni (betegség, baleset, stb.) az igény elbírálását követően menetjegy ára visszatéríthető.

17.2 Részleges visszatérítés (az utazás egy része)

A jegy részbeni felhasználását az érintett állomás vagy vonat személyzetével igazoltatni kell. Részvisszatérítés az utazást követően kérhető a jegy igazolása alapján.

(SCIC-NRT 13.2)

17.3 Visszatérítési kérelmek benyújtása és kezelése

A visszatérítés csak formanyomtatvány kitöltésével és a visszatérítéshez szükséges adatok (név, cím, e-mail, az utaláshoz szükséges bankszámla adatok) megadásával és az eredeti menetjegy mellékelésével történhet.

A Magyarországon kiadott nemzetközi menetjegyek visszatérítési igényét a pénztáraknál vagy az állomási ügyfélszolgálaton lehet bejelenteni a menetjegy érvényességének lejártát követő 1 hónapon belül.

(SCIC-NRT 13.2.1)

17.4 Kezelési költség

A vasút visszatérítés esetén minden esetben kezelési költséget von le a menetjegy árából. A kezelési költség mértéke a visszatérített menetjegy és helybiztosítás árának 10%-a, de legalább 5 EUR, és legfeljebb 30 EUR elszámolt utasonként.

(SCIC-NRT 13.2.2)

17.5 Visszatérítés euróban

Ha az utas euróban fizette meg a menetdíjat, akkor a visszatérítés euróban is történhet, ha a pénztár rendelkezik elegendő euróval. Ebben az esetben a kifizetendő összeget a MÁV-START egész euróra kerekíti az általános kerekítési szabályok alapján.

17.6 Egyéb visszatérítési szabályok

A bankkártyával fizetett menetjegyek visszatérítése csak bankkártyára vagy számlára utalással történhet.

18. Kerékpárszállítás

18.1 A kerékpárszállítás feltételei

Kerékpár csak azokon a vonatokon szállítható, melyek a menetrendben kerékpárszállításra meg lettek hirdetve.

A MÁV-START hálózatán nem szállítható:

- motoros kerékpár (benzin vagy elektromos),
- fekvő kerékpár,
- kerékpár teherszállító utánfutóval (a gyermek szállítására szolgáló utánfutó nemzetközi forgalomban szállítható);

Tandem csak kerékpárszállításra szolgáló poggyászkocsiban szállítható.

Összecsukható kerékpár kézipoggyászként díjfizetés nélkül szállítható, ha össze van csukva, be van csomagolva és mérete lehetővé teszi a kézipoggyászként történő elhelyezést (poggyásztartón, ülés alatt). Biztonsági okból nem helyezhető el a közlekedést bármiképpen akadályozó módon a közlekedési folyosón vagy az ajtók közelében. A kerékpárt nem megfelelő módon szállító utas az utazásból kizárható.

(SCIC-NRT 15.2)

18.2 Kerékpárszállítási díj

Nemzetközi forgalomban

A kerékpárjegy és kerékpárbizonylat a rajta feltüntetett viszonylaton érvényes. A kerékpárbizonylatot a kerékpáron kell elhelyezni. Az érvénytartama 4 nap.

Az NRT díjszabás alapján kiadott menetjegyeknél – ha az ajánlat feltételei az átszállást lehetővé teszik és a csatlakozó vonaton kerékpár szállítható – egy kerékpárdíjhoz legfeljebb két egymást követő díjmentes foglalás tartozhat.

Útmegszakításnak számít, ha az utas utazását a menetjegye érvénytartamán belül másik napon folytatja. Ha az utas menetjegye az útmegszakítást megengedi, az utazás folytatásához újabb kerékpárjegyet kell váltani akkor is, ha az eredeti kerékpárjegy érvénytartama még nem járt le.

A MÁV-START nemzetközi kerékpár-szállítási díja normál kerékpár esetén 10 euró. Egyes ajánlatok eltérő árat tartalmazhatnak.

Az oda- és a visszaútra külön kerékpárjegyet és kerékpárbizonylatot kell kiállítani.

(SCIC-NRT 15.5)

Magyarországon belüli utazáskor

A nemzetközi menetjeggyel rendelkező utas a belföldi vonatokra belföldi kerékpárjegyet válthat. A kerékpár-helybiztosítással rendelkező feláras vonatokon a vonatra fizetendő felár tartalmazza a kerékpárhely biztosítását is. (Lásd 3. Feláras vonatok)

19. Kutyák és kistestű állatok szállítása

19.1 Nemzetközi utazás

A nemzetközi menetjeggyel rendelkező utas Magyarországra be- illetve onnan történő kiutazáskor a határt átlépő vonaton kutyát és más élő állatot az NRT díjszabás szabályai szerint szállíthat. Díjmentes kutyajeggyel csak vak személyt kísérő vakvezető kutya szállítható.

Magyarországon nemzetközi forgalomban csak érvényes oltási bizonyítvánnyal rendelkező élő állat szállítható. Az állatot zárt szállítóeszközben kell elhelyezni, kivétel a pórázon vezetett, szájkosárral ellátott kutyát. Egy utas legfeljebb két szállítóeszközt vagy pórázon vezetett kutyát vihet magával.

Korlátozás:

Az 1. osztályú kocsikban, valamint a MÁV-START üzemeltetésében közlekedő étkező, háló- és fekvőhelyes kocsikban élőállat szállítása nem megengedett (kivétel a vakvezető és a segítő kutya).

(SCIC-NRT 16.1)

19.2 Magyarországon belüli utazás

A nemzetközi menetjeggyel rendelkező utas Magyarországon belüli utazása során (nem a határt átlépő vonaton utazik) a belföldi utasokra vonatkozó szabályok szerint szállíthat kutyát és élőállatot.

Élő állat csak zárt szállítóeszközben szállítható, kivétel a pórázon vezetett, szájkosárral ellátott kutya.

Élőállat viteldíj

Általános szabály, hogy zárt szállítóeszközben szállított élő állat (a kutya kivételével) díjfizetés nélkül, kézipoggyászként szállítható.

A pórázon vezetett és a zárt szállítóeszközben szállított kutya esetén is meg kell fizetni az élőállat viteldíjat. Kivételt képez ez alól a hivatalos igazolással rendelkező vakvezető és segítő kutya.

Korlátozás:

Élő állat nem vihető be:

- 1. osztályú kocsiba
- étkezőkocsiba
- InterCity és egyéb helyjegyköteles kocsiba, illetve vonatba zárt szállítóeszköz nélkül.

Kivételt képez ez alól a vakvezető és segítő kutya.

További szabályok:

- az utasnak magánál kell tartania és kérésre be kell mutatnia a kutya 1 évnél nem régebbi veszettség elleni oltásáról szóló igazolást,
- egy utas legfeljebb 2 kutyát vihet magával,
- egy fülkébe legfeljebb 2 kutya vihető be,
- a 20 kg-nál nehezebb kutya csak a kocsi peronján szállítható.

Az élőállat-szállítás szabályainak be nem tartása esetén az utas és az állat kizárható az utazásból.

20. Korlátozott mozgásképességű utasok (PRM) kísérői

A kísérőnek alkalmasnak kell lennie arra, hogy fizikai, illetve tájékozási segítséget nyújtson a hozzá tartozó PRM személy számára.

Egyes ajánlatok különleges feltételei kizárhatják a PRM kísérő kedvezmény igénybevételét.

21. Az On-line értékesítés különleges feltételei

21.1 A MÁV-START honlapján keresztül megvásárolt nemzetközi menetjegyek

- az utas által A/4 papírra nyomtatott formátumban,
- a MÁV mobiltelefonos alkalmazásban

jeleníthetők meg.

A vásárlás során kapott kód nem helyettesíti a menetjegyet, utazásra nem jogosít.

A MÁV-START honlapján keresztül vásárolt menetjegyek esetén:

- egyes termékek esetén a visszatérítés korlátozott vagy nem lehetséges,
- visszatérítésre csak írásos igénybejelentés alapján az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség (lásd 17.3 pont).

21.2 A MÁV mobiltelefonos alkalmazásban megvásárolt nemzetközi menetjegyek

A MÁV mobiltelefonos alkalmazásban vásárolt menetjegyek csak az alkalmazásban bemutatva érvényesek utazásra.

A MÁV alkalmazáson keresztül vásárolt menetjegyek esetén:

- a visszatérítés nem lehetséges,
- rendkívüli esetekben (pl. vasúthiba, sztrájk) visszatérítésre csak írásos igénybejelentés alapján az Ügyfélszolgálaton keresztül van lehetőség (lásd 18.3 pont).

21.3 Más vasutak otthon nyomtatott / mobil alkalmazásban létező menetjegyei

Alapszabály, hogy az otthon nyomtatott menetjegyek csak A/4-es papírra kinyomtatva érvényesek. A mobil alkalmazásban létező jegyek a képernyőn bemutatathatók.

A MÁV-START más vasutak otthon nyomtatott / mobil alkalmazásban létező menetjegyeit csak akkor fogadja el, ha arról az érintett vasúttal előzetesen megállapodott. (SCIC-NRT 6.3.12)

22. Elérhetőségek

MÁV-START honlapja
www.mavcsoport.hu

GYSEV honlapja
www.gysev.hu

Ügyfélszolgálat
eszrevetel@mav-start.hu

1. sz Melléklet

RAILPLUS kedvezményre jogosító MÁV-START kedvezménykártyák

