

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

**SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI
ÜZLETSZABÁLYZATA**

**A vasúti személyszállítási szerződés általános
feltételei**

Érvényes: 2010. június 1-től

Az 1-3. módosítással egységes szerkezetben

Módosítások jegyzéke

Módosítás sorszáma	NKH jóváhagyás száma	Hatálybalépés napja
Új kiadás	KH/VA/NS/A/208/3/2010.	2010. június 1.
1.	KH/VA/NS/A/300/1/2011.	2011. július 1.
2.	EH/VA/NS/A/14/6/2013.	2013. február 1.
3.	EH/VA/NS/A/3/4/2014.	2014. március 1.

B E V E Z E T É S

A MÁV-START VASÚTI SZEMÉLYSZÁLLÍTÓ ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG Személyszállítási Üzletszabályzata, mint általános szerződési feltételek az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről, a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, illetőleg hatályba lépését követően a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény, a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2006. évi LXXVII. törvény, a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény, a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény, az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 271/2009. (XII.1.) Korm. rendelet és a vasúti személyszállítási közszolgáltatási szerződés, továbbá a személyszállítási tevékenységre vonatkozó hatályos jogszabályok rendelkezései alapján kerültek meghatározásra.

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

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

Szerkeszti a MÁV-START Zrt.

Tartalom

I. FEJEZET.....	9
1. CÍM Az Üzletszabályzat hatálya	9
2. CÍM Díj ellenében végzett személyszállítás.....	10
3. CÍM Üzletszabályzat.....	11
II. FEJEZET	13
1. CÍM A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése.....	13
2. CÍM Szerződéskötési kötelezettség és annak korlátozása	14
3. CÍM Szerződéskötés más társaság nevében	16
4. CÍM A szerződéskötést megelőző tájékoztatás.....	16
5. CÍM Üzletpolitikai kedvezmények	17
6. CÍM Menetjegyek és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok	18
7. CÍM A menetrend.....	33
8. CÍM Utastájékoztató.....	35
9. CÍM A felek jogai és kötelezettségei	39
10. CÍM Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások	51
III. FEJEZET	57
1. CÍM A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért	57
2. CÍM Lemondás az utazásról (szerződéstől való elállás), a visszatérítés szabályai.....	79
IV. FEJEZET	85
1. CÍM Észrevételek bejelentése és kezelése.....	85
2. CÍM Igények érvényesítése	88
3. CÍM Tájékoztató a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről.....	91
4. CÍM Adatvédelmi rendelkezések.....	91
A. FÜGGELÉK Nemzetközi utazásokra vonatkozó kiegészítő rendelkezések, amelyek a nemzetközi általános szállítási feltételekben és a különleges szállítási feltételekben nem kerültek szabályozásra.....	93
B. FÜGGELÉK Az elektronikus úton, valamint a jegykiadó automatából értékesített menetjegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai.....	105

Rövidítések és fogalmak

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

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

Sztv.: a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény

2

Ptk.: a Polgári Törvénykönyvről szóló 1959. évi IV. törvény, illetőleg hatályba lépését követően a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény

3

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

MÁV-START: MÁV-START Vasúti Személyszállító Zrt.

GYSEV: Győr - Sopron - Ebenfurti Vasút Zrt.

Üzletszabályzat: a MÁV-START Zrt. Személyszállítási Üzletszabályzata

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

Vasúti menetdíjtáblázatok: a MÁV-START szolgáltatásainak díját tartalmazó kiadvány

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

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

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

2

2

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

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

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

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

2

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

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

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

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

Menetjegy: az utasjogi rendelet I. melléklet 7. cikk (1) bekezdésében foglaltakon túl az utazásra jogosító igazolvány, igazolás, illetve okmány is.

3

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

Feláras vonat: az a – menetrendben megjelölt – vonat, amelyre a menetdíjon felül felár megfizetése kötelező.	3
Kiegészítő jegy (pótjegy, gyorsvonati pótjegy): országos személyszállítást biztosító vonatok esetében a menetdíjon felül fizetendő, a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett, távolságfüggő díj megfizetését igazoló bizonylat, jelen Üzletszabályzat alkalmazásában: pótjegy és gyorsvonati pótjegy.	3
Pót- és helyjegyköteles vonat: az a vonat, amelyre a menetjegyen felül pót- és helyjegy (pótjegy és helyjegy) váltása is kötelező.	
Helyjegyköteles vonat: az a vonat, amelyre a menetjegyen felül helyjegy váltása is kötelező.	
Pótjegyköteles vonat: az a vonat, amelyre a menetjegyen felül pótjegy váltása is kötelező.	
Gyorsvonati pótjegyköteles vonat: az a vonat, amelyre a menetjegyen felül gyorsvonati pótjegy váltása is kötelező.	3
Helyjegy: az utas menetjegye mellett az ülőhely biztosítását igazoló bizonylat.	
Menetdíj: az utas kiindulási és célállomása közötti – a díjszabási előírások szerint megállapított – távolság alapul vételével meghatározott igénybevételeli díj.	
Viteldíj: az utas által szállított kerékpár, élő állat vagy díjmentesen nem szállítható kézipoggyász szállításáért fizetendő, a szállítási távolság alapul vételével meghatározott fuvarozási, igénybevételeli díj.	2
Menetjegy ára: az utas által igénybe venni kívánt szolgáltatások ellenértékének összege, ideértve különösen a menetdíjat, a felárat, a kiegészítő szolgáltatások díját, a viteldíjat, ide nem értve a pótdíjat, valamint nemzetközi forgalomban a vonaton fizetett szervízdíjat.	2
Elektronikus jegy: az utasjogi rendelet I. melléklet 7. cikk (5) bekezdésében előírtaknak megfelelő bármely, a vasúti társaság által az üzletszabályzatban meghatározott elektronikus adathordozóra kiállított menetjegy, helyjegy, pótjegy, hely- és pótjegy és a felár bizonylata	3
Otthon nyomtatott jegy: olyan elektronikus jegy, amely nem a vasúti társaság által biztosított jegypapírra kerül kinyomtatásra;	

3

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

Honlap: a MÁV-START hivatalos weboldala, mely a www.mav-start.hu címen érhető el.

2

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

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

Egykapus ügyfélszolgálat: az utas-észrevételek megtételére biztosított lehetőségek összességét jelentő ügyfélszolgálati csatornák (írásos és szóbeli bejelentési módozatok) lokálisan és szervezetileg is egy helyen történő kezelése a MÁV-START Ügyfélszolgálatá által.

3

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

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

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

RID: a COTIF „C” Függeléke a Veszélyes áruk nemzetközi vasúti fuvarozásának szabályairól, a Bernben, 1980. május 9-én kelt, Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) módosításáról Vilniusban elfogadott, 1999. június 3-án kelt Jegyzőkönyv C Függelékének Melléklete 2009. évi módosításokkal és kiegészítésekkel egységes szerkezetbe foglalt szövegének kihirdetéséről szóló 2009. évi LIX. törvény

I. FEJEZET

1. CÍM

Az Üzletszabályzat hatálya

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

2. CÍM

Díj ellenében végzett személyszállítás

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

3. CÍM

Üzletszabályzat

- 3.1. A vasúti társaság a közforgalmú vasúti személyszállítási szerződés - jogszabályokban nem szabályozott - részletes feltételeit a Ptk-nak az általános szerződési feltételekre vonatkozó szabályai alapján állapítja meg.
- 3.2. A vasúti társaság által végzett szolgáltatások díját a Vasúti menetdíj-táblázatok, a díj megállapításának részletes szabályait és feltételeit a Díjszabás tartalmazza, a hatályos jogszabályok és az Üzletszabályzat rendelkezéseinek figyelembe vételével. A Vasúti menetdíjtáblázatok és a Díjszabás nem része az Üzletszabályzatnak.
- 3.3. A vasúti társaság üzletszabályzatának elkészítése, módosítása és érvényesítése során a legteljesebb mértékben figyelembe veszi az utasok jogait, különös figyelmet fordítva az egykapus ügyfélszolgálati rendszer kialakítására, a kártérítési és kártalanítási eljárásokra, a fogyatékkal élők, valamint a családok utazásának elősegítésére, és az utasok adatainak védelmére. A Vtv. 73. § (1) i) pontja alapján a vasúti társaság Üzletszabályzatának jóváhagyása a Vtv. szerinti vasúti igazgatási szerv hatáskörébe tartozik.

- 3.4. A vasúti társaság az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követő nyolc napon belül – a honlapján teszi közzé. Az Üzletszabályzat módosítása esetén az e tárgyban közzétett hirdetés tartalmazza a megváltoztatott szabályokat és a hatálybalépés napját is. Az Üzletszabályzat a vasúti társaság honlapján díjmentesen megtekinthető és onnan letölthető. Az Üzletszabályzat nyomtatott változata a vasúti társaságtól díjfizetés ellenében megrendelhető az ertesites@mav-start.hu e-mail címen, továbbá a vasúti társaság valamennyi pénztárában, valamint a személyes ügyintézővel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi az Üzletszabályzatba való betekintést. Az Üzletszabályzat kivonatát a vasúti társaság a vasútállomásokon és megállóhelyeken hirdetésben teszi közzé. A Díjszabás és a Vasúti menetdíjtáblázatok külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúti társaság honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja. Ezen kívül a MÁV-START a személyes ügyintézővel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon is lehetővé teszi az azokba való betekintést. A Vasúti menetdíjtáblázatok kivonatát a vasúti társaság a vasútállomásokon hirdetésben teszi közzé.

II. FEJEZET

A SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI SZERZŐDÉS

1. CÍM

A személyszállítási szerződés létrejötte és megszűnése

1.1. A szerződés létrejötte

Az utas és a vasúti társaság közötti személyszállítási szerződés a menetjegy megvásárlásával jön létre, és attól az időponttól hatályos, amikor az utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép. Ha az utas jogszabály vagy jelen Üzletszabályzat rendelkezése alapján menetjegy váltása nélkül jogosult utazását megkezdeni, a személyszállítási szerződés akkor jön létre, amikor az ilyen utas utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép.

1.2. A szerződés hatálya, megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor az utas a céljának megfelelő vasútállomás vagy megállóhely területét elhagyja, illetve ha a célja elérése előtt az utazásról (továbbutazásról) jelen Üzletszabályzat rendelkezései szerint lemond, vagy ha az utast a vasúti társaság az utazásból kizárja.

2. CÍM

Szerződésalkötési kötelezettség és annak korlátozása

- 2
- 2.1. Amennyiben az utas jelen Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatás a menetrendben meghirdetett személyszállító vonatokkal lehetséges, a vasúti társaság köteles a személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé tenni.
 - 2.2. A személyszállítási szolgáltatást a magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a 6 éven aluli gyermek kizárólag kísérővel veheti igénybe. A magatehetetlen vagy a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy és kísérője utazása esetén az általuk elfoglalt valamennyi ülőhelyért meg kell fizetni a menetdíjat. Az utasok saját kedvezményüket egy-egy menetjegy megváltására használhatják fel, minden további elfoglalt ülőhelyért a teljes árú menetdíjat kell megfizetni.
 - 2.3. A vasúti társaság a személyszállítást megtagadhatja, illetve az utast a személyszállításból kizárhatja, ha az utas:
 - a) botránnyosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
 - b) magatartásával a közlekedés biztonságát, utastársai testi épségét, egészségét, a vasúti kocsinak vagy berendezéseinek az épségét veszélyezteti (ide értve a tiltott helyen történő dohányzást is),
 - c) érvénytelen jeggyel vagy menetjegy nélkül utazik és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
 - d) menetjegyét, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – ellenőrzésre alkalmas módon nem mutatja fel és kérésre nem adja át,
 - e) ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
 - f) a vasúti kocsiba kézipoggyászként be nem vihető tárgyat visz be,
 - g) a menetdíj, a menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja.

- 2.4. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személyt a vasúti társaság legalább a legközelebbi megfelelő vasútállomásig – ahol a szükséges egészségügyi ellátásban részesülhet – köteles továbbszállítani. Az ilyen utassal egy hozzátartozója abban az esetben is vele maradhat, ha nem rendelkezik érvényes menetjeggyel. A többi útítársat, ha szükséges, a vasúti társaság lehetőség szerint másik kocsiszakasgban helyezi el. Az útközben orvosi ellátásra szoruló személy szállításával kapcsolatban felmerült többletköltségeket a vasúti társaság az utas terhére az eset összes körülményének mérlegelése alapján felszámíthatja.
- 2.5. A vasúti társaság az utasokat jogairól, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról, annak díjáról, illetve az esetleges forgalmi akadályról tájékoztatja. A vasúti társaság a vonatok érkezési, indulási és tartózkodási idejéről, továbbá – a rendelkezésére álló adatok alapján – a vonat kimaradásáról és késéséről a kiszolgáló személyzet, illetőleg az állomási tájékoztatási rendszer útján, valamint a honlapján folyamatos tájékoztatást nyújt. A vasúti társaság az utazás közbeni tájékoztatási kötelezettségének információs tábla vagy hangsbemondó alkalmazásával, ennek hiányában élőszóval tesz eleget. Ha a forgalmi akadály kerülő útirány igénybevételét teszi szükségessé, a vasúti társaság a kerülő útirányon át történő szállításért a ténylegesen igénybevett útirány figyelembevételével számíthatja a menet- és viteldíjat.
- 2.6. A közszolgáltatási menetrend jóváhagyására jogosult miniszter a közszolgáltatási szerződésből eredő üzemeltetési és a szerződéskötési kötelezettséget közérdekből, továbbá a vasúti társaság kezdeményezésére kényszerítő üzemi okból korlátozhatja vagy felfüggesztheti.
- 2.7. A vonatpótló autóbusszal történő közlekedés esetében a vasúti társaság szolgáltatásait korlátozhatja. A vonatpótló autóbusszon a kerékpár szállítása szünetel, a kézipoggyász továbbítását a vasúti társaság csak a rendelkezésre álló tárolóhely figyelembevételével vállalja, a vonatpótló autóbusszon az ülőhely nem biztosítható előzetesen.

3. CÍM

Szerződéskötés más társaság nevében

A vasúti társaság valamennyi jegykiadóhelyén – a korlátozott jegykiadásra berendezett jegykiadóhelyek és a vonaton történő jegyértékesítés kivételével – vállalja, hogy a GYSEV Magyarország területén fekvő vasútállomásaira és megállóhelyeire is kiszolgáltatja a menetjegyet. Az utazás GYSEV szolgáltatási területére eső szakaszán a GYSEV Személyszállítási Üzletszabályzatát kell alkalmazni. Az alkalmazandó szabályokról a GYSEV ad felvilágosítást.

4. CÍM

A szerződéskötést megelőző tájékoztatás

A vasúti társaság az Üzletszabályzatát, valamint annak módosítását – a vasúti igazgatási szerv jóváhagyását követő nyolc napon belül – a honlapján teszi közzé. Az Üzletszabályzat a vasúti társaság honlapján díjmentesen megtekinthető és onnan letölthető. Az Üzletszabályzat nyomtatott változata a vasúti társaságtól díjfizetés ellenében megrendelhető az ertekeletes@mav-start.hu e-mail címen, továbbá a vasúti társaság valamennyi pénztárában, valamint a személyes ügyintézővel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon lehetővé teszi az Üzletszabályzatba való betekintést. Az Üzletszabályzat kivonatát a vasúti társaság a vasútállomásokon és megállóhelyeken hirdetményben teszi közzé. A Díjszabás és a Vasúti menetdíjtáblázatok külön kerülnek kiadásra, ezeket a vasúti társaság honlapján közzéteszi, a jegypénztáraknál kifüggeszti, valamint kérésre – térítés ellenében – kinyomtatva rendelkezésre bocsátja. Ezen kívül a MÁV-START a személyes ügyintézővel is foglalkozó ügyfélszolgálati pontokon is lehetővé teszi az azokba való betekintést. A Vasúti menetdíjtáblázatok utasokat érintő kivonatát a vasúti társaság a vasútállomásokon hirdetményben teszi közzé.

5. CÍM

Üzletpolitikai kedvezmények

- 5.1. A vasúti társaság külön meghirdetett feltételek szerint üzletpolitikai kedvezményeket biztosít. A vasúti társaság a kedvezmények igénybevételenek feltételeit jelen Üzletszabályzaton kívül hirdetményben, a vasúti társaság honlapján és az akció jellege szerinti célcsoport eléréséhez megfelelő kommunikációs csatornákon keresztül folyamatosan aktualizálva teszi közzé.
- 5.2. A vasúti társaság az üzletpolitikai kedvezmények esetében
- az utazás megszakítására vonatkozó jogosultság,
 - az utazás megkezdése napjának szabad megválasztása,
 - az utazás útirányának szabad megválasztására vonatkozó, jogosultság,
 - a menetjegy visszaváltására vonatkozó jogosultság
- tekintetében a Vszsz. és az Üzletszabályzat előírásaitól eltérő szabályokat alkalmazhat.

2

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

6. CÍM

Menetjegyek és más, utazásra jogosító iratok és igazolványok

6.1. Menetjegy-váltási kötelezettség

2 | Az utasnak az utazás megkezdésekor – ha jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – az igénybe venni szándékozott vonatra érvényes menetjeggyel vagy utazásra jogosító igazolvánnyal (a továbbiakban együtt: menetjegy) kell rendelkeznie, kivéve, ha az utazás megkezdésének helyén menetjegykiadás nincs.

6.2. Menetjegy megvásárlása

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

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

- a) a pénztár nyitva tartásának rendjét,
- b) abban az esetben, ha a pénztár csak korlátozott menetjegykiadásra berendezett pénztár („KM” pénztár), akkor a legközelebbi, nem korlátozott szolgáltatást nyújtó pénztár helyét,
- c) a nemzetközi menetjegy kiadásának rendjét, ha a pénztár nemzetközi menetjegyet is ki tud szolgáltatni,
- d) a legközelebbi nemzetközi pénztár helyét, ha a pénztár nem szolgáltat ki nemzetközi menetjegyet,
- e) a tájékoztatást arról, hogy az utas a pénztár nyitva tartási idején túli időben a vonaton pótdíj felszámítása nélkül vásárolhatja meg menetjegyét.

- 6.2.3. Az automata útján, illetve elektronikus úton történő jegyvásárlás különleges szabályait jelen Üzletszabályzat B. Függeléke tartalmazza.
- 6.2.4. A forgalmi tevékenységet is ellátó munkavállaló által történő menetjegykiadás esetén a 6.2.2. pont szerinti hirdetmény tartalmazza az arra vonatkozó tájékoztatást is, hogy a menetjegy kiszolgáltatása a vonat indulása előtt 5 perccel befejezhető.
- 6.2.5. Ha a vasúti társaság az utas felszállási állomásán csak a leggyakrabban előforduló menetjegyeket szolgáltatja ki, és az utas igényének megfelelő menetjegyet nem tudta kiadni, azt a kiadott menetjegyen „KM” bélyegzőlenyomattal jelzi. A „KM” bélyegzővel ellátott menetjegyet a vonaton a jegyvizsgáló pótdíj felszámítása nélkül egészíti ki az utas célállomásáig érvényes, a használt vonatnemnek, kocsiosztálynak és az alkalmazható kedvezménynek megfelelő díjú menetjegyre.
- 6.2.6. Nem kérhető a „KM” bélyegzővel ellátott menetjegy elővételben vagy érvényesség megjelölése nélküli kiszolgáltatása.
- 6.2.7. A kalauz nélkül közlekedő – a menetrendben KN-jelzéssel megjelölt – vonatok kivételével az első jegyvizsgálatkor a vonaton pótdíj megfizetése nélkül válthat menetjegyet:
- a) az utas, ha a felszállási állomáson nincs menetjegykiadás, a menetjegykiadás szünetel,
 - b) a GYSEV - MÁV-START, és a MÁV-START-GYSEV, csatlakozó forgalmában a csatlakozó állomásig érvényes menetjeggyel rendelkező utas, ha az általa igénybe vett vonat tényleges érkezése és a továbbutazásra igénybe vett vonat menetrend szerinti indulása között 30 percnél rövidebb idő áll rendelkezésre,
 - c) a kísérő nélkül utazó fogyatékkal élő, vagy csökkent mozgásképességű személy,
 - d) az utas, ha a felszállási állomáson hirdetménnyel, hangosbemondóval vagy a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottjától előszóval ilyen tájékoztatást kapott.

2

2

2

6.2.8. Ha az utas a menetdíjat az első jegyvizsgálatkor nem fizeti meg, a pótdíjmentes fizetésre való jogát (6.2.7. pont) elveszíti. Nem veszíti el a pótdíjmentes fizetésre való jogát, aki a csatlakozó vonatok (III. fejezet 1.5.1.) közötti átszállást megelőzően önhibáján kívül nem tudott menetjegyet vásárolni, és az átszállást követően a jegyvizsgálatot haladéktalanul megkeresi, és ezt a tény részére bejelenti.

3

6.2.9. Felár a vonaton csak az elégtelen menetjegyre vonatkozó pótdíj megfizetése mellett váltható. Ettől eltérően gyorsvonati pótjegy a 6.2.7. pont bármely alpontjában, más felár a 6.2.7. pont c) alpontjában szabályozott esetben pótdíj megfizetése nélkül váltható.

2

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

- a) többszöri utazásra érvényes menetjegy,
- b) dolgozó és tanuló havibérlet, félhavi bérlet, 30 napos bérlet,
- c) olyan kedvezményes árú menetjegy, amelynél a Díjszabás bejelentési kötelezettséget ír elő,
- d) elővételi és érvényesség megjelölése nélküli menetjegy,
- e) helyjegy,
- f) 1000 km és annál hosszabb távolságra szóló menetjegy.

6.2.11. Ha az utas által elérni kívánt célállomás közvetlen vonattal több útvonalon is elérhető, az utas a vasúti társaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalójával közösen határozza meg, hogy a menetjegy melyik útvonalon át kerüljön kiadásra. A vasúti társaság jegyértékesítéssel foglalkozó munkavállalója az utast kérésére tájékoztatja a leggyorsabb és a legolcsóbb eljutási lehetőségről, valamint kérésre más, kerülő útvonalra is kiadja a menetjegyet.

6.2.12. A vasúti társaság pénztáraiban hivatalos magyarországi pénznemben, készpénzben minden esetben lehet fizetni. A vasúti társaság egyes pénztáraiban lehetővé teszi a bankkártyával, hitelkártyával, vagy más pénznemben készpénzzel történő fizetést és az ilyen pénztárak listáját a honlapján folyamatosan aktualizálja teszi közzé.

- 6.2.13. A vasúti társaság a menetjegyért fizetett és a visszakapott összegre, valamint a menetjegy adattartalmára vonatkozó reklamációt a pénztártól való távozás után nem fogad el.
- 6.2.14. Ha az utasnak nincs megfelelő aprópénze, és a jegypénztáros, illetőleg a jegyvizsgáló nem tud visszaadni, a vasúti társaság fennmaradt tartozásáról igazolást ad, valamint feljegyzi azt az utas által megadott címet, ahová a visszajáró pénzt a vasúti társaság a menetjegyváltástól számított 5 naptári napon belül megküldi. 2
- 6.2.15. A vasúti társaság az általa közzétett hirdeteményekben foglalt feltételekkel és időszakban – de legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 60 nappal – a menetjegyet előre, elővételben is kiszolgáltatja. Az elővételben váltott menetjegy érvénytartama az utas által meghatározott napon kezdődik. 3
- 6.2.16. A vasúti társaság – az utas kérésére, ha a Díjszabás vagy a kedvezményes menetjegyre vonatkozó szabályozás másként nem rendelkezik – valamennyi belföldi forgalomban rendszeresített egy útra és menettérútra szóló jegyfajtát érvényesség megjelölése nélkül is kiszolgáltatja. Az érvényesség megjelölése nélkül váltott jegyet az utasnak az utazás megkezdése előtt bélyegezettel érvényesítenie kell. Az érvényesítést az állomási pénztáros vagy az arra kijelölt munkavállaló (pl. információs, ügyfélszolgálati munkatárs) soron kívül végzi. 2
- 6.2.17. Az érvényesség megjelölése nélkül váltott jegy érvénytartama az érvényesítés során megjelölt napon (az érvényesítés napján vagy más, az utas által megjelölt napon) kezdődik. A meghatározott viszonylatra szóló jegy érvényesítése bármely pénztárban igényelhető, ez a jegy viszonylatát és érvényességének tartamát nem érinti. A viszonylat megjelölése nélküli jegyek esetén az érvényesítést végző állomást, vagy az utas kérése szerint más állomást kell kiindulási állomásnak tekinteni, és a jegy kilométer-övezetének megfelelő, az utas kérése szerinti állomást kell célállomásnak tekinteni. Érvényesítéskor a viszonylatot is fel kell tüntetni. 2

- 2 | 6.2.18. Az érvényesség megjelölése nélkül kiszolgáltatót 2.-1. kocsisztály-különbözeti jegy felhasználására vonatkozó szabályok megegyeznek az érvényesség megjelölése nélkül kiszolgáltatót jegy felhasználási előírásaival.
- 2 | 6.2.19. Ha a menetjegyen a feltüntetett kiindulási vagy célállomás budapesti fejrállomás – Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Déli –, az utazás bármelyik budapesti fejrállomástól megkezdhető, illetve bármely budapesti fejrállomáson befejezhető. A nem a vasúti társaság által üzemeltetett vagy nem a vasúti társaság területén üzemelő jegykiadó helyeken kiszolgáltatót menetjegyekkel az utazás a jegykiadóhellyel azonos közigazgatási területen fekvő vasútállomástól kezdhető meg (Miskolc esetében: Miskolc-Tiszai).
- 2 | 6.2.20. A vasúti társaság a menetrendben KN-jelzéssel jelöli meg azokat a vonatokat, amelyekeken csak előzetesen megváltott menetjeggyel lehet utazni, ezeken a vonatokon menetjegy-vásárlásra és -kiegészítésre nincs lehetőség.
- 2 | 6.2.21. A menetjeggyel kapcsolatos bármilyen, a vasúti társaság engedélye nélküli kereskedelem tilos.

6.3. A menetjegy felhasználása

- 6.3.1. Érvényes menetjeggyel az utazás az érvényességi útvonalon belül bármelyik állomáson megkezdhető.
- 2 | 6.3.2. Ha az utas az érvényes menetjeggyén feltüntetett viszonylaton túl kíván utazni, a továbbutazásra szolgáló menetjegy az eredeti menetjegy viszonylatán belül bármely vasútállomáson megvásárolható, illetve a menetjegy a továbbutazásra kiegészíthető a Díj-szabásban foglalt szabályok szerint.

- 6.3.3. Az 1. kocsiosztályú kocsiban (beleértve annak folyosóját és előterét is) csak 1. kocsiosztályú menetjeggyel rendelkező utas tartózkodhat, kivéve:
- a) ha a kocsi 2. kocsiosztályúként történő közlekedését a vasúti társaság a kocsin látható módon megjelölte (táblával, felirattal),
 - b) ha a vonatban annak ellenére közlekedik 1. kocsiosztályú kocsi, hogy a menetrendben a vonat csak 2. kocsiosztályú kocsikkal közlekedő vonatként van megjelölve,
 - c) ha jelen Üzletszabályzat előírásai ezt megengedik.
- 6.3.4. Az 1. kocsiosztályra kiadott menetjegy a 2. kocsiosztályban történő utazásra felhasználható. A menetdíj-különbözet visszatérítéséhez az igazolást a jegyvizsgálótól kell kérni.
- 6.3.5. A 2. kocsiosztályra kiadott menetjegy 1. kocsiosztályban történő utazásra csak a 2.-1. kocsiosztály-különbözeti díj megfizetésével használható fel.
- 6.3.6. A névre szóló menetjeggyel csak az arra jogosult utazhat. A nem névre szóló menetjegy mindaddig másra átruházható, ameddig azzal az utazást nem kezdték meg. A névre szóló menetjegy felhasználójának személyazonosságát igazolnia kell.
- 6.3.7. A gazdálkodó szervezet részére értékesített menetjegy, menetokmány felhasználójának a felhasználási jogosultságát (munkavégzésre irányuló jogviszonyról szóló igazolással vagy más alkalmas módon) igazolnia kell.
- 6.3.8. Az az utas, aki a menetdíj, menetdíj-különbözet és a pótdíj megfizetését, megtagadja, bármely olyan vasútállomáson vagy megállóhelyen kizárható az utazásból, ahol a vonat közlekedésének időszakában szolgálat van. A vasúti társaságot abban az esetben is megilleti a már megtett útra járó menetdíj és pótdíj, ha az utast az utazásból kizárta. A vonatról a jelen Üzletszabályzat pontjai alapján leszállított utas nem követelheti vissza a kifizetett menetdíjat vagy egyéb díjat.

- 6.3.9. A vasúti társaság a menetdíj, menetdíj-különbözet és a pótdíj megfizetésének megtagadása esetén sem szállítja le a vonatról:
- a) az egyedül utazó 18 évesnél fiatalabb gyermeket,
 - b) a 10 évesnél fiatalabb gyermeket és a kísérőjét,
 - c) a fogyatékkal élő, vagy csökkent mozgásképességű személyt, és kísérőjét,
 - d) az olyan személyt (és a vele együtt utazó egy személyt), akinek állapota vagy betegsége miatt az utazásból kizárása életét, testi épségét veszélyeztetné,
 - e) a terhes nőt.
- 6.3.10. Az utasnak azt a tényt, hogy nincs megfelelő menetjegye, legkésőbb a felszállás utáni első jegyvizsgálatkor be kell jelentenie, ellenkező esetben a pótdíj felszámítása nélküli menetjegyváltásra többé akkor sem jogosult, ha menetjegy nélküli felszállásra jelen Üzletszabályzat alapján volt lehetősége. A megfelelő menetjegy hiánya bejelentésének kell tekinteni azt is, ha az utas elégtelen vagy érvénytelen menetjegyet mutat fel.
- 6.3.11. Ha az utas által felmutatott menetjegyért fizetett összeg nem fedezi az utas által igénybe vett szolgáltatás Vasúti menetdíjtáblázatokban a menetjegy váltása időpontjában meghirdetett árát, az utas menetjegye elégtelen.

Elégtelen az a menetjegy:

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

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

- 6.3.13 Ha a vonaton elégtelen menetjegyet felmutató utas esetében nem állapítható meg, hogy melyik vasútállomástól vesz igénybe más vonatnemet, illetőleg drágább kocsisztyált, a vasúti társaság a menetdíj-különbözetet az utas birtokában levő menetjegy kiindulási állomásától, útközben történt vonatcsere vagy kocscsere esetében pedig a csereállomástól számítja.
- 6.3.14. Ha az utas az érvényesség megjelölése nélkül váltott menetjegyet a vonatra történő felszállás előtt nem érvényesítette, a vasúti társaság a vonaton az érvényesítést pótdíj felszámításával végzi. Nem kell pótdíjat fizetni a vonaton történő érvényesítés miatt, ha a vasúti társaság a felszállás helyén az érvényesítést nem tette lehetővé.
- 6.3.15 Érvénytelen az a menetjegy,
- a) amelynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták, ideértve azt is, ha az utas által kitöltendő rovatokban átirás, felülírás, törlés látható,
 - b) amelyet annyira megrongáltak vagy megcsonkítottak, hogy emiatt annak ellenőrzése lehetetlenné válik,
 - c) amely hópapíron került kiszolgáltatásra és a nem megfelelően gondos kezelés miatt az adatai olvashatatlaná válnak,
 - d) amelynek érvénytartama lejárt,
 - e) amelynek érvénytartama még nem kezdődött meg,
 - f) amelyet a belföldi menetdíj figyelembevételével adtak ki, de az utas nemzetközi forgalomban utazva használja fel,
 - g) amely az utas által utazandó útvonal egy részén már vagy még nem érvényes.
- 6.3.16. Érvénytelen a menetjegyfűzet olyan jegyszelvénye, amelyet az utas:
- a) a borítóból kifejtett,
 - b) nem a befűzésnek megfelelő sorrendben használ fel.

3

2

2 | 6.3.17. Ha az utas menetjegye érvénytelen, és ezt a vonaton az első jegyvizsgálatkor bejelenti, részére a vasúti társaság az új menetjegyet a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíj felszámításával adja ki. Ha a menetjegy időbeli érvénytartama két állomás között (menetközben) jár le, a továbbutazásért fizetendő menetdíjat attól a vasútállomástól kell számítani, amelyen a vonat a menetjegy érvényességének lejártá előtt menetrend szerint utoljára megállt.

2 | A pótdíj felszámítása a feljelentést nem zárja ki.

2 | 6.3.18. Az az utas, aki:

- 2 | a) azt a tényt, hogy egyáltalán nincs, vagy nincs érvényes, elégséges menetjegye, legkésőbb az első jegyvizsgálatkor a jegyvizsgálónak nem jelenti be,
- 2 | b) olyan menetjeggyel vagy kedvezményre jogosító igazolvánnyal kísérli meg az utazást, melynek szövegét jogosulatlanul megváltoztatták,
- c) érvényes menetjegyét a jegyvizsgáló kérésére nem adja át,
- d) valamilyen kedvezménnyel visszaélést követ el,
- e) a KN (kalauz nélküli) jelzésű kocsiba vagy vonaton menetjegy nélkül, érvénytelen vagy elégtelen menetjeggyel utazik,
- f) a KN (kalauz nélküli) jelzésű kocsiba vagy vonatra a személykocsiban szállítható élő állatot, kerékpárt előzetes díjfizetés nélkül visz fel,

2 | az esedékes menetdíjon, viteldíjon, menetdíj-különbözetten felül a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat is köteles megfizetni.

6.3.19. Amennyiben a pótdíjfizetési kötelezettség megállapításához rendőrség vagy más hatóság előzetes eljárása szükséges, a vasúti társaság a pótdíjat csak a hatósági eljárás jogsértést megállapító lezárása után követeli.

- 6.3.20. Ha az utasnak egyidejűleg a menetjegy-kiegészítés és az új menetjegyváltás pótdíját is meg kellene fizetnie, a vasúti társaság csak a magasabb összegű pótdíjat számolja fel. Személyenként és utazásonként annyi jogcímen lehet pótdíjat felszámítani, ahány pótdíjazás körébe eső esetet az utas cselekménye önállóan is megvalósított, azonban a vasút társaság nem számít fel pótdíjat az utas azon – önállóan is pótdíjazható – cselekményéért, amely valamely más, szintén pótdíjazható cselekmény megvalósítását szolgálja („eszköz-cselekmény”).
- 6.3.21. A vasúti társaság a vonaton fizetett összegről elismervényt, utánfizetési bizonylatot ad.
- 6.3.22. Ha az utas a vonaton megállapított menetdíjat és pótdíjat nem fizeti meg, vagy a menetjegy érvényességéről, elégségességéről a vasúti társaság képviselője és az utas között vita van, a vasúti társaság az utas és utazásának adatairól, valamint az utas által fizetendő összegről a személyazonosításra valamint lakcím megállapítására alkalmas igazolvány alapján jegyzőkönyvet (Utasleadási lapot) állít ki.
- 6.3.23. Az Utasleadási lapon felszámított összeget az utas az Utasleadási lap átadásától számított 30 naptári napon belül bármely vasúti pénztárban kiegyenlítheti. Ha a megállapított követelést 30 naptári napon belül nem egyenlítették ki, a követelés a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett késedelmi díjjal növekszik.
- 6.3.24. Ha az utas a tartozását határidőben nem egyenlíti ki, a vasúti társaság a követelés behajtásáról jogi úton gondoskodik, vagy a követelés behajtásával mást bíz meg, illetve a követelést értékesítheti. Az utólagos behajtás többletköltségei az utast terhelik.
- 6.4. A menetjegy alakja, adattartalma, nyelve, betűtípusa
- 6.4.1. A menetjegy nem része a személyszállítási szerződésnek, hanem annak lényeges adatait jeleníti meg az utas és az ellenőrzést végző munkavállaló számára. A menetjegy tanúsítja, hogy az utas mikor vagy milyen időszakon belül, mennyi, milyen viszonylatú utazásra jogosult, és utazása során milyen szolgáltatásokra tartozhat igényt.

6.4.2. A vasúti társaság – a technikai feltételektől függően – előre nyomtatott kész- valamint félkész jegyeket, továbbá jegykiadó géppel kiállított jegyeket is alkalmazhat. A menetjegy előre nem nyomtatott, vagy a jegykiadó gép által fel nem tüntetett, de szükséges adatait a jegykiadást végző kéziratilag is pótolhatja. A Díj-szabásban meghatározott esetekben a menetjegyen egyes adatokat (különösen az utas azonosító vagy kedvezményre jogosultság ellenőrzéséhez szükséges adatait) az utasnak kell feltüntetnie. A menetjegy egyes adatai visszafejthető képpel (pl. piktogrammal), képi kódolással (pl. QR-kód) is feltüntetésre kerülhetnek. A menetjegyen a szöveges tartalmak minden esetben latin betűvel, arab számmal kerülnek megjelenítésre; a nyomtatott tartalmaknál alkalmazott betűtípus az olvashatóan megjeleníteni kívánt tartalom terjedelmétől és jellegétől függ, egyben biztonsági elemként is szolgál.

A vasúti társaság belföldi menetjegyein feltüntetett szövegek magyar nyelven minden esetben megtalálhatók.

Az elektronikus menetjegyre vonatkozó különleges szabályokat az Üzletszabályzat B. függeléke tartalmazza.

6.4.3. A menetjegyen fel kell tüntetni:

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

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

- 6.4.4. Egy menetjegyen elszámolható több utas menetdíja, ha azonos:
- a kiindulási állomás,
 - a célállomás,
 - az útirány,
 - a kocsiosztály,
 - a kedvezmény,
 - az érvényesség első napja.

6.5. A menetjegy érvénytartama

6.5.1. A vasúti társaság a menetjegyen kiszolgáltatáskor – az elővétel és az érvényesség megjelölése nélküli jegykiadás kivételével – a jegykiadás napját tünteti fel az érvényesség első napjaként. A menetrend szerint 0.00 órakor induló vonathoz kiadott menetjegy a vasúti társaság a kezdődő napot tünteti fel az érvényesség első napjaként.

6.5.2. Az elővételben váltott menetjegyen a vasúti társaság az utas által meghatározott indulási időpontnak megfelelő napot és érvénytartamot jelöli meg. Ha ilyen menetjeggyel az utas az érvényesség első napjaként megjelölt időpontnál korábban kívánja az utazást megkezdeni, a menetjegyet az indulási állomáson az utazás megkezdése előtt érvényesíttetnie kell. Ebben az esetben a menetjegy érvényességének kezdetét az új érvényesítés határozza meg. Ha az utas az elővételben váltott menetjegyével a menetjegy érvényességének kezdeté előtt kezdi meg utazását, és a menetjegy érvényesítését a felszállási állomáson elmulasztotta - annak ellenére, hogy a vasúti társaság az érvényesítés lehetőségét biztosította – , azt a vonaton a jegyvizsgáló pótdíj felszámításával végzi.

6.5.3. Az egy útra szóló menetjegy érvénytartama:

- az 1 – 100 km távolságra kiadott menetjegy a rajta feltüntetett naptári napon,
- a 101 – 200 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő nap 24.00 órájáig,
- a 201 - 400 km távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő második nap 24.00 órájáig,
- a 400 km-en felüli távolságra kiadott menetjegy az érvényesség első napját követő harmadik nap 24.00 órájáig érvényes.

2

- 2 | 6.5.4. Az egy útra szóló menetjeggyel az utazás – a menetjegy érvénytartamán belül – bármikor megkezdhető.
- 6.5.5. Az 1-100 km távolságra kiadott menetjeggyel az érvénytartamon belül megkezdett utazás az érvényesség napját követő nap 03:00 óráig befejezhető, a többi menetjeggyel az utazást az érvénytartam utolsó napjának 24.00 órájáig be kell fejezni.
- 2 | 6.5.6. 100 km-nél nagyobb távolságra váltott menetjegy – ha a Díjszabás nem tiltja – az utas kérésére menettérti útra is kiszolgáltatható, ekkor a visszaúti menetjegy az eredeti kiindulási állomásig azonos – vagy az utas kérésére a menetjegyen feltüntetett – eltérő útirányon át érvényes.
- 3 |
- 2 | 6.5.7. A vasúti társaság a menettérti útra szóló menetjegyet egy darab menettérti jegy vagy 2 darab egy útra érvényes menetjegy formájában szolgáltatja ki, utóbbi esetben az egyik menetjegy előoldalát „Vissza érvényes +14 napig” felülbélyegzéssel látja el. A két összetartozó menetjegyet oda- és visszaúton is együttesen kell ellenőrzésre felmutatni. Erre a menetjegy kiszolgáltatója felhívja az utas figyelmét. Ha az utas a két részletben kiszolgáltattott menettérti jegy másik részét nem tudja felmutatni, a birtokában levő menetjegy érvénytartamát a vasúti társaság az érvényesség első napjaként megjelölt naptól az egy útra szóló jegy érvénytartamaként számítja.
- 2 | 6.5.8. A menettérti jegy az érvényesség első napját követő 14. nap 24.00 órájáig érvényes.
- 6.5.9. A menettérti jeggyel az odautazást az érvénytartamon belül kell megkezdeni.
- 6.5.10. A menettérti jeggyel a visszautazás az érvénytartamon belül bármikor megkezdhető, és azt az érvénytartam utolsó napjának 24.00 órájáig be kell fejezni. A menettérti jegyek esetében a visszautazás megkezdésével egyidejűleg az oda útra szóló jegy érvénytelenné válik.

- 6.5.11. A havibérletek (ide értve a tanuló bérleteket is) a tárgy hónap 1-jén 0.00 órától a következő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek utazásra.
- 6.5.12. Az első félév hónapra váltott félévi bérletek (ide értve a tanuló bérleteket is) a tárgy hónap 4-én 0.00 órától 20-án 24.00 óráig, a második félév hónapra váltott félévi bérletek 19-én 0.00 órától a következő hónap 5-én 24.00 óráig érvényesek utazásra.
- 6.5.13. A 30 napos bérlet az érvényesség első napját követő hónap azonos napját megelőző nap 24.00 óráig érvényes.
- 6.5.14. Ha az utas az utazása egyes szakaszán (szakaszain) magasabb kocsiosztályt kíván igénybe venni, kocsiosztály-különbözeti jegy kiállítását kérheti. A kocsiosztály-különbözeti jegy érvénytartama:
- megegyezik annak az egy útra vagy menettérti útra szóló menetjeggyel az érvénytartásával, amelyhez kiadták,
 - a többszöri utazásra érvényes jegyhez (bérlet, arcképes igazolvány stb.) történő kiszolgáltatás esetén az érvényesség első napjának 24.00 óráig tart,
 2. kocsiosztályon díjmentes utazásra jogosult részére történő kiszolgáltatás esetén megegyezik az azonos távolságra szóló egyúti vagy menettérti jegy érvénytartásával.
- 6.5.15. A GYSEV – MÁV-START vonataira közvetlen forgalomban a menetjegyek érvénytartamát a kiszolgáltatott menetjegyek díj-számítási távolságának (kilométer-övezetének) összeadásával számított együttes távolság figyelembevételével kell megállapítani.
- 6.5.16. A kiindulási és célállomás nevét is tartalmazó (viszonylati) menetjegyet csak a rajta feltüntetett viszonylatban lehet felhasználni, a korábban kiadott, viszonylatot nem tartalmazó menetjegyet az utazás megkezdése előtt a pénztárban – ha az állomáson nincs pénztár, a vonaton az első jegyvizsgálatkor – viszonylatra érvényesíteni kell.
- 6.5.17. Az a kedvezményes árú menetjegy, amely csak meghatározott viszonylatra érvényes (viszonylati kedvezmény), kizárólag ebben a viszonylatban használható fel utazásra.

1

2

- 6.5.18. A meghatározott vonatra érvényes menetjegyet – ha a jelen Üzletszabályzat másként nem rendelkezik – a vasúti társaság legkésőbb a vonat indulási időpontja előtt 1 órával váltja vissza vagy cseréli ki.

7. CÍM

A menetrend

- 7.1. A menetrend tartalmazza a vasúti társaság által közlekedtetett belföldi vonatok közlekedési és igénybevételi adatait:
- a) a Vszsz. által előírtak alapján a közforgalmú menetrendben rögzítendő adatokat, | 2
 - b) a Magyarországot érintő nemzetközi vonatok menetrendjét,
 - c) a fontosabb nemzetközi összeköttetések menetrendi kivonatát,
 - d) a vonatok igénybevételéhez szükséges tudnivalókat.
- 7.2. A vasúti társaság a menetrendet a honlapján közzéteszi, illetőleg annak az adott vasútállomást, vagy megállóhelyet érintő adatait tartalmazó kivonatát látható helyen kifüggeszti.
- 7.3. A menetrendről az utasokat a vasúti társaság az alábbi módokon is tájékoztathatja:
- a) menetjegyirodákban megvásárolható könyv, füzet formájában megjelenteti, | 3
 - b) a kivonatát sajtó, szórólap, vagy más kiadvány útján terjeszti.
- 7.4. Ha a különböző módon megjelentetett menetrendek tartalma között ellentmondás van, irányadónak a könyv formájában megjelentetett, időszaki módosításokkal, pótlékokkal, vágányzári hirdetésekkel megfelelően javított menetrendet kell tekinteni. Ha a vasúti társaságnak az utassal a menetrendek ellentmondásos tartalma miatt vitás, illetve utánfizetési ügye van, az ügy elbírálásakor az utas számára adott helyzetben kedvezőbb menetrendi változatot kell alapul venni. | 2
- 7.5. A menetrendben a vasúti társaság külön feltünteti az adott vonat vagy egyes kocsik igénybevételének különleges szabályait, különösen ha:
- a) a vonat nem minden nap, vagy külön rendeletre közlekedik, vagy az adott állomáson nem minden nap, vagy külön rendeletre áll meg,
 - b) a vonat csak felár megfizetésével vehető igénybe, | 3

- c) a vonaton, vagy a vonat által érintett meghatározott állomások között helybiztosítás kötelező, vagy helybiztosítás igényelhető (fakultatív helybiztosítás),
- d) a vonat belföldi forgalomban nem, vagy korlátozott viszonylatokban, illetve csak a vonat egyes kocsijaiban utazva vehető igénybe,
- e) a vonat csatlakozó vonatra nem vár,
- f) a vonatra adott állomásokon a felszállás vagy a leszállás tilos,
- g) a vonat adott állomáson vagy megállóhelyen csak feltételesen, az utas jelzése vagy kérése esetén áll meg,
- h) a vonaton külön feltételek szerint kerékpár szállítható,
- i) a vonat étkező- vagy büfékocsit, háló- és fekvőhelyes kocsit továbbít, vagy más különleges szolgáltatás érhető el,
- j) a vonat csak 2. kocsiosztályú kocsival közlekedik,
- k) a vonat kerekesszékesek utazására alkalmas kocsit továbbít,
- l) a vonaton vagy valamely kocsiban a kézipoggyász elhelyezésére a szokásosnál kevesebb hely áll rendelkezésre, és emiatt az utas kézipoggyásza a kocsiban nem fér el az ülőhelye alatt és felett,
- m) a vonat kalauz nélkül (KN) közlekedik, ezért az utazás csak előre megváltott menetjeggyel érvényes.

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

7.7. A menetrend módosítását a vasúti társaság:

- a) a módosításban érintett vasútállomásokon kifüggesztett menetrendi hirdetemény,
- b) a honlapján közzétett hirdetemény,
- c) a korábbi módosításokat összefoglaló és a nagyobb mértékű változásokat tartalmazó menetrendi pótlék

formájában hirdeti meg.

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

8. CÍM

Utastájékoztató

8.1. Tájékoztató az utazási feltételekről, a jogokról és kötelezettségekről

- 8.1.1. A vasúti társaság az utazási feltételeket a vasútállomásokon és megállóhelyeken folyamatosan aktualizálva kifüggeszti. Az utazási feltételekre vonatkozó hirdetmény tartalmazza azt is, hogy az utas észrevételeit milyen formában teheti meg. | 3
- 8.1.2. A vasúti társaság az alkalmazott árakról, a legfontosabb utazási kedvezményekről a vasútállomásokon és megállóhelyeken kifüggesztett, folyamatosan aktualizált utastájékoztató hirdetményekkel, illetve szórólapokkal ad tájékoztatást.
- 8.1.3. A vasúti társaság az utasokkal közvetlenül kapcsolatba kerülő munkavállalói útján az utas kérésére közvetlenül tájékoztatást ad:
- a) a szerződésre alkalmazandó általános feltételekről (az Üzletszabályzatról), a Díjszabásról és a menetdíjakról
 - b) a leggyorsabb utazás menetrendjéről és feltételeiről,
 - c) a legolcsóbb díjak menetrendjéről és feltételeiről,
 - d) a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyeket segítő eszközök hozzáférhetőségéről, hozzáférési feltételeiről és elérhetőségeiről a vonaton,
 - e) a kerékpárszállítással kapcsolatos szolgáltatások hozzáférhetőségéről és hozzáférés feltételeiről,
 - f) az ülőhelyek elérhetőségéről, az első- és másodosztályon, valamint a fekvőhelyek és a hálókocsik elérhetőségéről, | 2
 - g) a szolgáltatásokat várhatóan megzavaró vagy késleltető eseményekről, okairól, a vonat várható továbbindulásáról.
 - h) a vonaton igénybe vehető szolgáltatások elérhetőségéről,
 - i) az elveszett poggyász visszaigénylésére vonatkozó eljárásokról,
 - j) a panaszok benyújtására vonatkozó eljárásokról,
 - k) az a)-j) pontokban foglalt információk fellelhetőségéről, amennyiben a munkavállaló az utas kérdését nem tudja megválaszolni.

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

8.2. Tájékoztatás a menetrendről, átszállásokról, forgalmi akadályokról

8.2.1. A menetrendről történő tájékoztatás szabályait a 7. Cím tartalmazza.

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

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

- a) hangos és/vagy vizuális utastájékoztatás a technikai lehetőségek függvényében,
- b) menetközben történő tájékoztatás a vonat közlekedésére vonatkozó tudnivalókról,
- c) kivonat a hatályos Üzletszabályzatból,
- d) a személyzet nélküli vasútállomásokon és megállóhelyeken a legközelebbi jegypénztár elérhetőségéről,
- e) az érvényes Vasúti menetdíjtablázatok kifüggesztése a vasútállomásokon,
- f) utazási információ nyújtása a jegypénztárakban, egyéb kijelölt helyeken,
- g) telefonos információs szolgálat és honlap üzemeltetése.

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

- 8.2.4. A menetjegy ellenőrzését végző személy a feláras és a nemzetközi vonatokon a rendelkezésre álló technikai eszközökkel, ezek hiányában éloszóban az alábbi információkról ad tájékoztatást:
- a) következő megállási hely,
 - b) a vonat késésének mértéke,
 - c) a vonaton elérhető szolgáltatások,
 - d) csatlakozási lehetőségek,
 - e) biztonsági és üzembiztonsági kérdések.

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

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

8.3. Utastájékoztató a közlekedési korlátozásokról és a késésekről

- 8.3.1. A vasúti társaság az előre látható forgalomkorlátozásokat, ide értve különösen az átszállást eredményező vágányzárakat, a vonatpótló autóbuzos közlekedést, a vonatelmaradást az érintett vasútállomásokon állomási hirdetményben, és a honlapján is közzé teszi.
- 8.3.2. A vonatok késéséről, valamint a késés miatt a csatlakozás elmulasztásáról a vasúti társaság – ha lehetséges – hangosbmondón és – ha lehetséges – állomási vizuális kijelzőn, illetve a jelen lévő munkavállaló útján azonnal értesíti, tájékoztatja az utasokat. A forgalmi akadályról az utasokat az érintett vasútállomásokon a vasúti társaság tájékoztatni köteles. Az utas kérésére a késésről, valamint az akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad.
- 8.3.3. A vasúti társaság az utazás közbeni tájékoztatói kötelezettségének információs tábla, vagy hangosbmondó alkalmazásával tesz eleget. Előbbiekt hiányában a vasúti társaság éloszóban teljesíti e kötelezettségét. Az utas által igénybevett vonat várható késéséről, a csatlakozások elmaradásáról menetközben – az általa elérhető információk mértékéig, legjobb tudása szerint – a menetjegy ellenőrzését végző személy felvilágosítást ad.

8.4. Utastájékoztatás a személyszállító vonatokon alkalmazott biztonsági kamerarendszerek működéséről

- 8.4.1 A vasúti társaság egyes vasúti járművek belterében a jármű, a továbbá az utasok életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme céljából az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló törvény szerinti adatvédelmi jogok érvényesítése mellett, az Sztv. rendelkezései szerint jogosult elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytatni, a megfigyelés során kép- és hangfelvételt készíteni, valamint a készített kép- és hangfelvételt kezelni. A vasúti társaság a megfigyelést végző kamerákat jól látható módon helyezi el, és a megfigyelésről a vonat külső felületén kéjjellel, a beltérben pedig figyelemfelhívó táblán – a vakok s gyengénlátók számára is észlehető módon – ad tájékoztatást. A tájékoztatás az Sztv. adatkezelési, közrend- és vagyonvédelmi, valamint megfigyelési szabályai körében meghatározott információkra terjed ki.

9. CÍM

A felek jogai és kötelezettségei

9.1. A menetjegyek ellenőrzése

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

- 2 | 9.1.5. A menetjegy ellenőrzésére jogosult személy:
- a) kezeli az utas menetjegyét,
 - b) ellenőrzi a kedvezmény igénybevételére jogosító utazási okmány meglétét és érvényességét,
 - c) ellenőrzi az utas személyazonosságát, ha ez az utazási okmányra való jogosultság ellenőrzéséhez vagy a kedvezményre vonatkozó szabályok értelmében szükséges,
 - d) a vasúti társaságot megillető menetdíjat, menetdíj-különbözetet, más szolgáltatási díjat, pótdíjat beszedi vagy elvégzi a követelés érvényesítéséhez szükséges adatok felvételét,
 - e) a szükséges tájékoztatást megadja az utasoknak.

- 2 | 9.1.6. Az utasnak jegyvizsgálat alkalmával:
- a) a vasúti személyzet részére kérésre át kell adnia menetjegyét,
 - b) ellenőrzésre alkalmas módon fel kell mutatnia és kérésre át kell adnia a kedvezményes árú menetjegy váltására jogosító igazolványát,
 - c) személyazonosságát is igazolnia kell szükség esetén.

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

- 2 | 9.1.7. Ha az utas menetjegyét ellenőrzéskor nem tudja átadni, a vasúti társaság jegy nélküli utasnak tekinti. Ha az utas kedvezményes árú menetjegyéhez menetjegy-ellenőrzéskor a kedvezményre jogosító igazolványt nem tudja ellenőrzésre alkalmas módon felmutatni, és kérésre átadni, menetjegye elégtelennek minősül.

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

- 9.1.9. Nem tartózkodhat a zárt peron területén illetve a vonaton az, aki ruházatával vagy kézipoggyászával a járművet, az utasok ruházatát vagy kézipoggyászát beszennyezheti. | 2
- 9.2. Magatartási szabályok
- 9.2.1. Az utas csak a vonat menetrendjében közölt megállási helyeken szállhat fel a vonatra és szállhat le a vonatról. Ha a vonat forgalmi okból áll meg, a fel- és leszállás balesetveszélyes, ezért tilos, kivéve, ha rendkívüli üzemi helyzet esetén a jegyvizsgáló ellenkező értelmű tájékoztatást ad. A fel- és leszállási tilalom megszegője a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat köteles megfizetni. | 2
- 9.2.2. Ha a vasútállomáson nincs kiépített utasperon, vagy a vágány mindkét oldalán van utasperon, akkor a vasútállomás épülete felőli oldalon kell fel- és leszállni, egyéb esetekben fel- és leszállás csak a vonat utasperon felőli oldalán szabad. | 2
- 9.2.3. Az érvényes menetjeggyel vagy más jogszerű módon utazó utas jogosult a vonaton tartózkodni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.
- 9.2.4. A vasúti társaság a terhes anyák és a kisgyermekkel utazók részére képszímbólummal megjelölt ülőhelyeket jelöl ki. Az ilyen ülőhelyeket igénybe veheti:
a) a terhes nő,
b) a 10 éven aluli gyermek egy kísérővel,
- 9.2.5. A 9.2.4. pont szerinti jogosultak részére képszímbólummal megjelölt ülőhelyeket más utas is elfoglalhatja mindaddig, amíg a 9.2.4. pont alapján az ülőhely elfoglalására jogosult utas nem jelentkezik, az ilyen utas utas jelentkezésekor részére az ülőhelyet felszólítás nélkül át kell adni. | 3
- 9.2.6. Az utas, illetve csoportos utazás esetén az együtt utazó személyek külön szakasz, illetve külön kocsis biztosítását kérhetik.

9.2.7. Az utas azokat a személyszállítási szolgáltatásokat veheti igénybe, amelyekre menetjegye jogosítja. Más szolgáltatásokat csak pótdíj megfizetése mellett vehet igénybe. Nem számít fel a vasúti társaság a menetdíj-különbözet elszámolása esetében pótdíjat, ha a magasabb díjú szolgáltatás igénybevételére a vasúti szolgáltatás hiányossága miatt került sor.

2 | 9.2.8. Minden utas annyi ülőhelyet foglalhat le, ahány érvényes menetjegyet tud felmutatni. Ha az utas figyelmeztetés ellenére több ülőhelyet foglal le, mint ahány menetjeggyel rendelkezik, a vasúti társaság a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat számolja fel terhére és az elfoglalt ülőhelyek felszabadítására kötelezi.

9.2.9. Az utas utazása teljes ideje alatt (fel- és leszállást, várakozást is ideértve) tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények és berendezések épségét veszélyeztető, valamint az utastársak kényelmét és nyugalma zavaró magatartástól.

2 | 9.2.10. A vasúti társaság járművén vagy létesítményében tartózkodó utasnak olyan magatartást kell tanúsítania, amellyel nem zavarja utastársait. Ezért nem szabad a vasúti társaság járművén vagy létesítményében:

- 2 |
- a) lármázni, énekelni, zenélni,
 - b) szemetelni, dohányozni,
 - c) szórakoztató-elektronikai, vagy más, zene, zaj kibocsátására alkalmas készüléket a többi utas számára hallható módon üzemeltetni,
 - d) bármilyen eszközzel, tárggyal vagy játékszerrel zajt okozni,
 - e) kéregetni, engedély nélkül kereskedelmi tevékenységet folytatni, üveget gyűjteni,
 - f) az utasok ruházatát, poggyászát, a járművet vagy a berendezési tárgyat bepiszkítani, megrongálni.

Nem szabad a vasúti társaság járművén

- a) a többi utast zavarva ablakot nyitni, a fűtést vagy világítást szabályozni
- b) a fülkeajtót úgy lezárni, hogy azt a jegyvizsgáló ne tudja kinyitni,
- c) a feljáró-, a kocsvég- és a kocsiszakaszajtót lezárni, lezárt ajtót önhatalmúlag felnyitni,
- d) menetközben a feljáróajtót kinyitni vagy nyitva tartani,
- e) az ablakon kihajolni vagy bármit kidobni,
- f) az ülésre védőtakaró nélkül felállni, lábat vagy lábbelit feltenni,
- g) indok nélkül a vészféket meghúzni vagy a vészjelzőt működtetni.

2

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

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

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

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

3

9.3. Tárgyak, élő állatok szállítása

2 | 9.3.1. A kézipoggyász tömege utasonként a 30 kg-ot nem haladhatja meg. A 14 éven aluli gyermek 15 kg kézipoggyászt vihet magával. Az utas a kézipoggyással a saját ülőhelyén kívül további ülőhelyet nem foglalhat el, az így elfoglalt ülőhelyet más utas vagy a menetjegy ellenőrzését végző személy kérésére haladéktalanul át kell adnia.

9.3.2. A kézipoggyász mérete – darabonként – a 30x50x80 cm-es méretet nem haladhatja meg, kivéve a:

- gyermekkocsit,
- esernyőt,
- sétatálcát,
- tokba helyezett hordozható hangszert,
- sírkoszorút.

9.3.3. Az utas saját felelősségére gondoskodik kézipoggyászának vám- és hatósági kezeléséről.

9.3.4. A zárt peronra és a személykocsiba nem szabad bevinni:

- a) olyan tárgyat, amely az utasok testi épségében, ruhájában, poggyászában vagy a vasúti kocsiban kárt okozhat,
- b) robbanó, tűzveszélyes, öngyúló, mérgező, radioaktív, maró, undort keltő vagy fertőzés előidézésére alkalmas anyagot, továbbá a RID-ben meghatározott anyagokat (vagy az ezeket tartalmazó eszközöket),
- c) olyan eszközt, amelynek birtoklása a közbiztonságra különösen veszélyes eszközökről szóló 175/2003. (X. 28.) Kormányrendelet értelmében tilos.

9.3.5. Fegyvert és lőszer – csak az arra jogosult személyek – a fegyver, lőszer tartására, viselésére vonatkozó hatályos jogszabályok megtartásával viselhetnek, szállíthatnak.

2 | 9.3.6. Ha az utas a személykocsiba olyan tárgyat vitt be, amely kézipoggyásként terjedelme miatt nem fuvarozható, köteles a menetdíjon kívül a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett viteldíjat valamint a pótdíjat megfizetni.

- 9.3.7. Ha az utas olyan tárgyat vitt magával a személykocsiba, amely a kézipoggyász fuvarozásból ki van zárva, utazását a poggyászával együtt nem folytathatja. Az ilyen poggyász fuvarozásáért a vasúti társaság a megtett útra poggyászdarabonként felszámolja:
- a viteldíjat,
 - a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett pótdíjat.
- 9.3.8. Az utazásból a poggyásza miatt kizárt utas a poggyásza nélkül a fennmaradó útvonalon felhasználhatja a menetjegyét annak érvénytartamán belül.
- 9.3.9. Ha az utas az indulási állomáson olyan kocsiba szállt fel vagy útközben olyan kocsiba szállt át, amelyről a menetrendben a vasúti társaság közölte, hogy a kézipoggyász elhelyezésére a szokásosnál kevesebb hely áll rendelkezésre, és emiatt kézipoggyásza az új kocsiban nem fér el az ülőhelye alatt és felett, a vasúti társaság a kézipoggyászért – pótdíj nélkül – a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett viteldíjat számít fel. A viteldíjat ebben az esetben csak az ilyen kisebb férőhelyű kocsiban megteendő útra kell megfizetni.
- 9.3.10. A kerekeszékét és más mozgást segítő eszközt (például mankót, járókeretet) az utas díjfizetés nélkül bármely arra alkalmas személykocsiban szállíthatja.
- 9.3.11. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával is csak a 2. kocsiosztályú személykocsiban szállítható:
- szétszedhető gumi- vagy vászoncsónak és alkatrészei,
 - sífelszerelés,
 - sporteszköz,
 - műanyagbordó.
- 9.3.12. A pót- és helyjegyköteles, valamint a helyjegyköteles vonat és kocsik kivételével a kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával 2. kocsiosztályú személykocsiban szállítható utasonként egy darab, megfelelően csomagolt:
- 2 métert meg nem haladó fenyőfa, díszcserje, facsemete,
 - 2 métert meg nem haladó hosszúságú kéziszerszám.

- 9.3.13. A kézipoggyászra vonatkozó általános szabályok megtartásával az utas zárt szállítóeszközben élő állatot is bevihet a vasúti kocsiba, ha az (pl. kosár, ketrec, láda) biztosítja, hogy az állat abból az utazás során nem szabadulhat ki, és alkalmas arra, hogy az utasokat, az utasok ruházatát és kézipoggyászát, valamint a vasúti berendezéseket megóvja. Az előbbiektől eltérően a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve szállítható. A vasúti kocsiba bevihető élőállat-szállítás díjszámításának szabályait a Díjszabás tartalmazza.
- 9.3.14. A kísérő kutya és a szolgálatban lévő rendőrségi kutya kivételével nem vihető be élő állat:
- a) az 1. osztályú kocsiba,
 - b) az étkezőkocsiba,
 - c) a pót- és helyjegyköteles, valamint a helyjegyköteles vonatba és kocsiba.

Kutya csak a 2. kocsiosztályú személykocsiba vihető be. Egy utas legfeljebb 2 kutyát vihet magával. A 2. kocsiosztályú fülkés kocsi fülkéjébe a kutya csak az ott ülő valamennyi utas beleegyezésével vihető be. A fülkés kocsi egy fülkéjébe legfeljebb 2 utas vihet be kutyát. 20 kg-nál nehezebb, nagytestű kutya csak a személykocsi peronján szállítható. A háló- és fekvőhelyes kocsiba kutya csak akkor vihető be, ha a kutyával utazók az egész fülkét igénybe veszik. A kutyát pórázzal és szájkosárral kell ellátni. A kutya tulajdonosa köteles az állat egy évnél nem régebbi keletű, veszettség elleni oltási bizonyítványát magával vinni, és azt kérésre felmutatni. A három hónapnál fiatalabb kölyök kutya esetében nem kell igazolást felmutatni. Ha az utas a szükséges igazolást nem tudja felmutatni, a vasúti társaság az utast és kutyáját kizárja az utazásból.

- 9.3.15. A vasúti társaság a Díjszabásban meghatározott feltételek mellett díjfizetés és elszámolás nélkül vállalja az utas őrizetében a gyermekkocsi és a fogyatékkal élők, vagy csökkent mozgásképességűek kerekesszékeinek és más mozgást segítő eszközeinek szállítását.
- 9.3.16. A személykocsiban szállított gyermekkocsiban gyermek nem tartózkodhat.

- 9.3.17. A vasúti társaság útipoggyász-fuvarozást nem végez.
- 9.3.18. A vasúti társaság kerékpárviteldíj megfizetése ellenében vállalja az utas őrizetében a kerékpár szállítását. A vasúti társaság a menetrendben vonatonként megjelöli a kerékpárszállítás lehetőségét és azt a ténytet, ha a vonaton egyáltalán nem szállítható kerékpár. A menetrendben megjelölt egyes vonatokon az utasnak a kerékpárviteldíj megfizetésén túl a kerékpárhelyet előzetesen külön le kell foglalnia. A vasúti társaság nem felel a kerékpár szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (ideértve a lopást is). A vasúti társaság a kerékpárszállítás részletes feltételeiről a honlapján (www.mav-start.hu) ad tájékoztatást.
- 9.3.19. Kerékpárviteldíj megfizetése nélkül szállítható:
- a) minden 20” vagy annál kisebb kerékátmérőjű kerékpár,
 - b) az eredetileg egykerekeűnek gyártott kerékpár (monocikli).
- 9.3.20. Kerékpár csak akkor vihető be a személykocsi utasterébe, ha kerékátmérője 20” vagy annál kisebb, és azzal 14 év alatti gyermek utazik, valamint ha a többi utast nem akadályozza. Az ilyen kerékpár akkor is szállítható, ha a menetrendben a vonat oly módon van megjelölve, hogy azon egyáltalán nem szállítható kerékpár. Minden más esetben a kerékpár – ideértve a 9.3.19. pontban szabályozott többi esetet – a Díjszabásban és annak felhatalmazása alapján külön rendelkezésben, valamint a vonaton (piktogrammal) feltüntetett módon szállítható.
- 9.4. Útmegszakítás
- 9.4.1. Az érvényes menetjeggyel az utazás oda- és visszaútban tetszőleges számú alkalommal megszakítható, és később tovább folytatható. Útmegszakítás esetén a menetjegyet az útmegszakítás igazoltatása céljából a vasútállomás ügyeletes alkalmazottjának a vonat megérkezésétől számított egy órán belül be kell mutatni. Ha az utas utazását jegykiadásra be nem rendezett vasútállomáson (megállóhelyen vagy olyan vasútállomáson, amelyen a vonat érkezésekor a szolgálat szünetel) szakítja meg, az útmegszakítást - leszállás előtt az utas kérésére - a jegyvizsgáló igazolja.

- 9.4.2. Ha útmegszakításkor az utas a menetjegy igazoltatását elmulasztotta, a menetjegy a továbbutazásra érvényét veszti. Az oda útban használt menettérti jegy visszaúti része azonban felhasználható.
- 9.4.3. Egyes kedvezmények igénybevétele esetében a Díjszabásban vagy az üzletpolitikai kedvezmények külön meghirdetett feltételeiben foglaltak korlátozhatják, vagy megtilthatják az útmegszakítást.
- 9.4.4. A megszakított utazás a jegy érvényességi ideje alatt az útvonalnak a célállomáshoz közelebb fekvő állomásáról is folytatható.
- 9.4.5. Nem tekinthető útmegszakításnak, és ezért nem szükséges igazolás sem:
- a) ha az utas a menetjegyének megfelelő első csatlakozó vonattal utazik tovább, még akkor sem, ha a várakozás éjszakázással jár,
 - b) ha az utas más vonatra azért száll át, mert az általa igénybevett vonat nem áll meg a célállomásán vagy azon a vasútállomáson, ahol utazását megszakítani kívánja,
 - c) ha az utas azért száll át, mert a célállomás más vonattal korábban érhető el, illetőleg a vonat, amelyen utazott, nem közlekedik a célállomásig,
 - d) ha az utas magasabb kocsisztály, kerékpárszállító kocszi, háló- vagy étkezőkocsi igénybevétele céljából száll át ugyanazon napon közlekedő más vonatra,
 - e) ha az egy útra szóló menetjeggyel rendelkező utas a budapesti fejállomások (Budapest-Keleti, Budapest-Nyugati, Budapest-Déli) egyikén szakítja meg utazását,
 - f) ha az utas menettérti jegy birtokában a budapesti fejállomások egyikén szakítja meg utazását, és azt az azonos távolságra váltott egy útra érvényes menetjegy érvénytartamán belül folytatja.
- 9.4.6. Az odautazás vagy a visszautazás megkezdése napjának, illetőleg útmegszakítás esetén a továbbutazás megkezdése napjának az első jegykezelés alkalmával megjelölt nap tekintendő.
- 9.4.7. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

9.5. Egyenlő bánásmód biztosítása

- 9.5.1. Az állomási és vonatkísérő személyzet köteles be- és kiszállásnál, valamint az utazás során kiemelt figyelmet fordítani és – térítésmentesen – minden szükséges segítséget megadni az utazás zavartalan lebonyolítása érdekében:
- a fogyatékkal élőknek, illetve a csökkent mozgásképességeknek,
 - az időseknek,
 - a kisgyermekkel utazóknak és a terhes nőknek,
 - a kerékpárral vagy nagy poggyásszal utazóknak.
- 9.5.2. A képjellel megjelölt ülőhelyeket a vasúti társaság a kerekesszékekkel közlekedők és más rászorultak számára tartja fenn. A vasúti társaság a kerekesszéket díjfizetés és elszámolás nélkül szállítja. Az utasnak megfelelő menetjeggyel kell rendelkeznie.
- 9.5.3. Ha a vonat 1. kocsiosztályú kocsit továbbít, a fogyatékkal élő és az utazás időpontjában fennálló csökkent mozgásképességű, állapotára vonatkozóan igazolvánnyal/igazolással rendelkező utas érvényes 2. kocsiosztályú menetjegyével a szabadon maradt 1. kocsiosztályú ülőhelyeket elfoglalhatja abban az esetben, ha a menetjegyének megfelelő szakaszban tömeges utasforgalom miatt, vagy egyéb okból (pl. fekvőgipsz viselése, vagy az ülőhely mérete nem megfelelő) nem tud biztonságosan helyet foglalni. A magasabb kocsiosztályba történő átmenet e formája csak a vonaton, a jegyvizsgáló előzetes értesítése és a jogosultság igazolása mellett vehető igénybe. Amennyiben a fogyatékkal élő utas kísérője a 2. kocsiosztályon marad – a jegyvizsgáló előzetes értesítésére és a jogosultság igazolására tekintettel – továbbra is megilleti a kísérői minőségéből eredő kedvezmény. Amennyiben a fogyatékkal élő utas kísérője a fogyatékkal élő utassal együtt a magasabb kocsiosztályban foglal helyet, akkor a magasabb kocsiosztályon történő utazására az általános szabályok érvényesek (pl. kocsiosztály-különbözeti díj, pótdíj megfizetése, stb.). Az e pont szabályai alapján magasabb kocsiosztályon történő utazás során is be kell tartani a kézipoggyász és az élő állat szállításának szabályait (9.3. pont). Egyebekben előzetesen 2. kocsiosztályú menetjeggyel rendelkező részére 1. osztályra érvényes helyjegy, pótgjegy, pót- és helyjegy a pénztárban nem kérhető.

3

1

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

9.5.5. A segítségnyújtás iránti igényről legalább 48 órával annak szükségessége előtt értesíteni szükséges a vasúti társaságot. Amennyiben többszöri utazásra jogosító menetjeggyel rendelkezik az utas, elegendő egy értesítés, ha abban elegendő információ áll rendelkezésre a további utazások időpontjáról.

9.5.6. A szolgáltatás megrendelése, illetve információkérés a szolgáltatásainkról történhet interneten, írásban és telefonon. A megrendelés megkönnyítéséhez a vasúti társaság megrendelő lapot tesz közzé a honlapján, amely tartalmazza az utazás megszervezéséhez szükséges adatokat. Az utas azonosító és értesítési adatait csak az első megrendeléskor kell megadni, további utazások esetén elegendő az adatokra történő hivatkozás. Ezen adatok megadása minden megrendeléskor kötelező.

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

További információ a www.mav-start.hu honlapon található és az fent közölt elérhetőségeken kérhető az állomási emelők helyéről, mozgáskorlátozott személyek számára is igénybe vehető állomási szolgáltatásokról.

10. CÍM

Személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatások

10.1. Helybiztosítással, pótjeggyel igénybe vehető vonatok

- 10.1.1. Ha a vasúti társaság az utazást egyes vonatokon helyjegy váltásához vagy az ülőhely más módon való biztosításához köti, utazásra csak az jogosult, akinek az adott vonatra váltott érvényes helyjegy és más - az Üzletszabályzatban meghatározott, a szolgáltatás igénybevételére feljogosító - jegy, igazolás, igazolvány, illetve okmány van a birtokában.
- 10.1.2. A vasúti társaság a menetrendben hirdeti meg a feláras vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatokat és azokat a vonatokat, amelyekre helyfoglalás kérhető (fakultatív helybiztosítás).
- 10.1.3. Pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy csak érvényes menetjegy alapján, a menetjegynek megfelelő kocsiosztályra szolgáltatatható ki. Egy jegyen kiszolgáltatható több pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy, ha azonos a kiindulási állomás, a célállomás, a vonatszám, a kocsiosztály, a dátum, a kocsiszám és a szolgáltatási díj.
- 10.1.4. A nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatoknál és a belvárosi forgalomban is igénybe vehető nemzetközi vonatoknál a vasúti társaság a helybiztosítási igény teljesítését az indulás előtt a külön hirdetményben közzétett határidőig vállalja.
- 10.1.5. A rendelkezésre álló helyek értékesítése után a vasúti társaság pót- és helyjegy, helyjegy, pótjegy igényt már nem teljesít.
- 10.1.6. Ha az utas a feláras vagy a különleges díjszabási feltételekkel közlekedő vonatra a megfelelő feltétel teljesítése nélkül száll fel, a vonaton a jegyvizsgáló az utas terhére a Vasúti menetdíjtáblázatban meghirdetett pótdíjat is felszámítja.

2

2

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

10.2. Egyéb szolgáltatások

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

10.3. Különkocsi

10.3.1. Megrendelés

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

Különkocsiként az üzemi viszonyok és a rendelkezésre állás függvényében bármely személykocsi típus rendelkezésre bocsátható. Különkocsit a vasúti társaság csak akkor közlekedtet, ha azt az üzemi viszonyok lehetővé teszik, továbbá, ha az a közszolgáltatási kötelezettség teljesítését nem veszélyezteti, vagy nem akadályozza.

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

A megrendelésnek tartalmaznia kell:

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

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

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

10.3.2. A különkocsi szolgáltatási díja

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

2

10.3.3. A különkocsi (kocsiszakasz) megjelölése

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

10.3.4. Irányadó rendelkezések

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

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

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

10.4. Különvonat

10.4.1. Megrendelés

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

A megrendelésnek tartalmaznia kell:

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

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

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

A vasúti társaságot a különvonal közlekedtetése tárgyában szerződés-kötési kényszer nem terheli, erre tekintettel a vasúti társaság fenntartja a jogot arra, hogy döntsön a különvonal közlekedtetéséről

10.4.2. A különvonal szolgáltatási díja

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

10.4.3. A különvonal összeállítása

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

10.4.4. Irányadó rendelkezések

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

10.4.5. A különvonal megrendelésének módját a vasúti társaság a honlapján is közlésezi.

III. FEJEZET

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

1. CÍM

A vasúti társaság felelőssége a vasúti személyszállítási szerződés teljesítéséért

1.1. Felelősség az eltérő minőségű szolgáltatás esetén

- 1.1.1** Amennyiben a vasúti társaság az utas részére a menet-, hely- vagy pótjegy alapján megillető szolgáltatást (meghatározott kocsiosztályt, fekvőkocsit vagy hálókocsit) nem tudja biztosítani, akkor az alábbiak szerint köteles eljárni.
- 1.1.2.** A vasúti társaság azonos minőségű szolgáltatást köteles felajánlani az utas kívánságára:
 - a) eltérő időpontban induló vonaton, vagy
 - b) eltérő időpontban érkező vonaton, vagy
 - c) a célállomáshoz más útvonalon közlekedő vonaton.

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

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

Ha a vasúti társaság sem az azonos, sem a magasabb minőségű szolgáltatást nem tudja felajánlani vagy teljesíteni, csak alacsonyabb minőségűt és az utas erre tekintettel az alacsonyabb minőségű szolgáltatást elfogadja, a menetjegyen feltüntetett és a tény-

legesen teljesített szolgáltatás díjkülönbözetét a vasúti társaság az utas részére visszatéríti.

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

Kezelési költség felszámítása nélküli visszatérítésnek akkor van helye, ha az eltérő minőségű szolgáltatás igénybevételét és annak az a)-d) alpontok szerinti okát az utas a vonaton a jegyvizsgálóval igazoltatta.

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

1.1.7. Az eltérő minőségű szolgáltatás miatti menetdíj-különbözet elszámolásának részletes szabályait a Díjszabás tartalmazza.

1.1.8. Elégtelen helybiztosítás

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

2

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

2

3

Mentesül a térítési kötelezettség alól a vasúti társaság, ha:

- 2 | a) az utas részére a vonat indulásától számított 5 percen belül azonos kocsiosztályban ülőhelyet biztosított;
- 2 | b) az utas részére a vonat indulásától számított 5 percen belül magasabb kocsiosztályban helyet biztosított (az utas ebben az esetben mentesül a kocsiosztály-különbözeti díj megfizetése alól);
- c) az utas a helyhiányt a vonatban a jegyvizsgálóval nem igazoltatta;

1.2. A késéssel, csatlakozásmulasztással és vonatkimaradással kapcsolatos felelősség

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

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

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

1.2.2. Forgalmi akadály tartama alatt a vasúti társaság gondoskodik az utas megfelelő elhelyezéséről és biztonságáról.

1.2.3. Az utas kérésére a késésről (ideértve a késés miatti csatlakozásmulasztást is) és kimaradásról, valamint az azt okozó akadály tényéről és időtartamáról a vasúti társaság igazolást ad. A vasúti társaság részéről a szükséges igazolásokat a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, a vonaton a jegyvizsgáló adja ki, és ezt a tényt feljegyzi az utas menetjegyére.

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

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

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

Forgalmi akadály esetén az utas választani jogosult:

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

2

2) *Az utazását nem kívánja továbbfolytatni a menetjegyén szereplő célállomásra*

a) *utazását az akadály helyén megszakíthatja:*

Ha az utas későbbi vonattal vagy más útvonalon közlekedő vonattal kívánja utazását a célállomásig folytatni, a vasúti társaság a menetjegy érvénytartamát meghosszabbítja, illetőleg a menetjegyet a hosszabb útvonal igénybevételére érvényesíti. A menetjegy érvénytartamának meghosszabbítását, illetve hosszabb útvonalra történő érvényesítését a vasútállomás ügyeletes alkalmazottja, illetve a vonaton a jegyvizsgáló végzi.

b) *lemondhat a továbbutazásról:*

Ha a forgalmi akadály miatt az utas az utazását befejezi, a vasúti társaság az utasnak kezelési költség felszámítása nélkül visszafizeti a megfizetett és a ténylegesen megtett útra eső menetdíj különbözetét, azaz a menetdíjnak arra a távolságra eső részét, amelyet az utas a forgalmi akadály miatt leutazni nem tudott. A forgalmi akadályról a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója állít ki igazolást, illetve záradékolja az utas menetjegyét. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen.

2

c) *kívánságára a vasúti társaság az indulási állomásra visszaszállítja:*

A vasúti társaság köteles az indulási állomásra visszautazni kívánó utast kézipoggyászával együtt az eredeti vagy más útirányon, az eredeti vagy más tömegközlekedési eszközzel az indulási állomásra térítésmentesen visszaszállítani. Ebben az esetben az utas a teljes fizetett összeg visszatérítését kérheti, ha:

2

- 1) a vasúti társaság által kijelölt első alkalmas vonattal visszatér kiindulási állomására, és
- 2) a visszautazáshoz igénybeveendő vonat számát, útirányát, viszonylatát a vasúti társaság a menetjegy mellé kiadott igazoláson feltünteti (a vasúti társaság szükség szerint gondoskodik a menetjegy érvénytartamának meghosszabbításáról), továbbá

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

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

2

1.2.6. Egyéb rendelkezések

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

2

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

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

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

- 2 | 1.3.1. A feláras vonatok késése esetén az utas az alábbi mértékű átalány-visszatérítésre (a továbbiakban az utasjogi rendeletben foglaltakra figyelemmel: „átalány-kártérítés”) jogosult a menetjegy feltüntetett indulási állomás és célállomás között a közforgalmú személyszállító vonat késése esetén, amennyiben a menetjegy árát nem térítették vissza az 1.2.5.2. pont szerint:
- 30 – 119 perc késés esetén a menetjegy árának 25%-a;
 - 120 perc vagy annál nagyobb késés esetén a menetjegy árának 50%-a.
- 2 | 1.3.2. Vonatkésés esetén az utas kérésére az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a késés tényét és időtartamát.
- 1.3.3. Az átalány-kártérítésre vonatkozó igényt az utas a vasúti társaság bármely szervezeti egységénél bejelentheti; a vasúti társaság szervezeti egységei az igényt az annak elbírálására jogosult illetékes szervezeti egységhez továbbítják.
- Az utasnak az adatait és elérhetőségeit tartalmazó igényéhez csatolnia kell eredeti menetjegyét, pót- és helyjegyét, helyjegyét vagy pótjegyét. Az utas részére a vasúti társaság az igény benyújtásáról és a menetjegy, pót- és helyjegy, helyjegy vagy pótjegy átvételéről igazolást ad ki, mely igazolást az utas az eredeti jegyek benyújtása helyett csatolhat a későbbi esetleges kártérítési igényéhez.
- 1 | 1.3.4. Az átalány-kártérítés számításának alapja a késett vonaton felhasznált érvényes menetjegy árának a késett vonatra eső része. Menettérti útra kiadott menetjegy esetén az átalány-kártérítés számításának alapja a menettérti jegy árának azon útra (oda vagy vissza) eső része, amely út során az utas a késést elszenvedte.
- Az átalány kártérítés alapjába bele kell számítani az utas által szállított kerékpár és élő állat után megfizetett viteldíjat is.
- 2 | Belföldi forgalomban a bérlettel vagy bérlet jellegű más jeggyel, igazolvánnyal történő utazás esetén az átalány-kártérítés alapja az ugyanazon viszonylatra érvényes teljesárú egy útra szóló menetjegy ára, tanuló bérlet esetén az ugyanazon viszonylatra érvényes 90%-os mérséklésű egy útra érvényes menetjegy ára.

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

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

- 1.3.5. A késés időtartamának kiszámításakor nem kell figyelembe venni azokat a késéseket, amelyek az Európai Gazdasági Térség területén kívül történtek.
- 1.3.6. Az utas nem jogosult átalány-kártérítésre, ha a késésről a jegyvásárlást megelőzően tájékoztatták, vagy ha az utazásnak másik szolgáltatással vagy kerülő útirányon történő folytatása következtében a késés a 30 percet nem haladja meg.
- 1.3.7. A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. Az átalány-kártérítés kifizetése történhet kupon formájában is, de az utas kérésére a térítést pénz formájában kell kifizetni.
- A fentiekől eltérően a vasúti társaság – a műszaki és technikai feltételek függvényében – egyes vasútállomások pénztárában lehetővé teheti az átalány-kártérítés közvetlen, azonnali kifizetését. Az ilyen vasútállomások felsorolását a vasúti társaság a honlapján teszi közzé, továbbá az érintett vasútállomás adott pénztárában a következő tájékoztató szöveget helyezi ki: „Átalány-kártérítés kifizetését teljesítő pénztár”. Az állomási pénztárakban a kifizetés csak készpénz formájában történhet az alábbiak szerint:
- kifizetés csak a pénztár meghirdetett nyitvatartási idejében az utazás napjától számított 14 napon belül, személyesen kérhető;
 - a pénztár csak akkor teljesít kifizetést, ha az utasnak egyéb kártérítési igénye nincs; amennyiben az utas egyéb kártérítési igényt is kíván benyújtani, akkor részére a kifizetés nem teljesíthető a pénztárban – ezen esetben a jelen üzletszabályzat szerinti általános szabályok irányadók az átalány-kártérítés, illetőleg a kártérítés benyújtása, elbírálása és kifizetése vonatkozásában;

1

- a kifizetés jogszerűségét alátámasztó információt a vasúti társaság adott pénztárában szolgálatot teljesítő munkavállalója legfeljebb a vonat érkezésétől számított 30 percen belül, későbbi igényérvényesítés esetén az utas kérését követően 30 percen belül köteles beszerezni; a kifizetés csak az annak jogszerűségét alátámasztó információk birtokában teljesíthető (amennyiben az információk valamely oknál fogva a 30 perces határidőn belül nem szerezhető be, a jelen pont első bekezdése szerinti általános szabályok szerint kell eljárni);
- a kifizetendő összeg a hatályos jogszabályok és jelen üzletszabályzat előírásai szerint megállapított általányméltérítési összeg a Díjszabásban meghatározott kéréltérítési szabályok figyelembevételével;
- az általányméltérítés kifizetéséhez az utasnak a személyazonosításra alkalmas arcképes hatósági igazolványát be kell mutatnia a személypénztáros részére, aki az igénylőlapra a szükséges adatokat átvezeti, továbbá az utasnak az igény bejelentésekor át kell adnia az eredeti menetjegyét, pót- és helyjegyét, helyjegyét vagy pótjegyét a személypénztáros részére;
- az összeg átvételét az utasnak neve és személyazonosításra alkalmas igazolványának száma megadásával, valamint aláírásával kell elismernie.

3

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

1.4. Kártérítési felelősség vonat kimaradása és késése esetén

2

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

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

1

1.4.2. Vonatkésés vagy vonatkimaradás esetén kártérítésre az az utas jogosult, aki a menetjegye mellé belföldi forgalomban pót- és helyjegyköteles vonatra pót- és helyjegyet, vagy helyjegyköteles, illetve nem kötelező helybiztosítással közlekedő vonatra helyjegyet, vagy pótjegyköteles vonatra pótjegyet váltott.

1.4.3. A kártérítés összege nem haladhatja meg az utas menetjegye árának:

- a) vonat kimaradása esetén a tizenötszörösét,
- b) 30 perc vagy azt meghaladó időtartamú késés esetében az ötszörösét,
- c) 5 perc és 30 perc közötti késés esetében háromszorosát,
- d) 5 percet meg nem haladó késés esetében egyszeresét.

3

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

1

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

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

3

1.4.4. Vonatkimaradás esetén a kimaradás tényét az indulási állomás ügyeletes alkalmazottja vagy az utas által igénybe vett más vonaton a jegyvizsgáló igazolja. Vonatkésés esetén az érkezési állomás ügyeletes alkalmazottja vagy a késett vonat jegyvizsgálója igazolja a késés tényét és időtartamát.

1.4.5. A kártérítési igényt a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve, a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez be lehet nyújtani. A kártérítési igénynek tartalmaznia kell a káresemény részletes leírását (oly módon, hogy a káresemény és a kár bekövetkezése közötti okozati összefüggés lehetőség szerint megállapítható legyen), a bekövetkezett kár leírását, valamint annak összegét (amennyiben meghatározható). A kártérítési igényhez csatolni kell az utas eredeti menetjegyét, pót- és helyjegyét, illetve helyjegyét, pótjegyét, valamint a kapcsolódó egyéb dokumentumokat.

1.4.6. A vasúti társaság mentesül fenti kötelezettsége alól, ha a késés az alábbi okok valamelyike miatt következett be:

- a) a vasúti üzemmel össze nem függő körülmények, amelyeket a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el (*vis maior*).

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

- a bombariadó,
- a háború, háborúval fenyegető helyzet vagy szükségállapot,
- a nukleáris katasztrófa,
- a lázadás, forradalom, felkelés, katonai vagy bitorló hatalomátvétel, polgárháború,
- zendülés, tüntetés vagy rendezavarás, sztrájk
- harmadik személy magatartása, amelyet az eset körülményeit tekintetbe vevő gondossággal sem lehetett elkerülni és következményeit sem lehetett elhárítani, különösen:

- üzemzavar öngyilkosság miatt,
- balesetek vasúti átjárókon,
- közúti járművek által okozott útvonal megszakítások,
- vészfék használata útitárs részéről,
- rendőri intézkedések,
- vámhatóságok intézkedései (különösen határátkelőhelyeken),
- vasútüzemnek harmadik személy általi megzavarása,
- időben közzétett elterelés a fent megnevezett okokból,

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

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

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

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

- 1.4.7. Nem kérhető kártérítés, ha az utas nem rendelkezett menetjeggyel és pót- és helyjeggyel, pótjeggyel, helyjeggyel.
- 1.4.8. Nem fizet a vasúti társaság kártérítést a vonat késése vagy kimaradása esetében, ha a vonat üzemi okok miatti elmaradását vagy módosított menetrend szerinti közlekedését az Üzletszabályzatnak a menetrendi módosítások meghirdetésére vonatkozó szabályai szerint meghirdette.
- 1.4.9. Amennyiben a vasúti társaság a helyjegy-, pótjegy-, vagy pót-és helyjegyköteles vonat kimaradását, késését, módosított menetrend szerinti közlekedését a felszállás és az indulás előtt közzétette, az utasnak – a 10 percet meghaladó vonatkésés esetében – módjában áll az utazásról lemondania, és a menetdíj, a pót- és helyjegy, pótjegy, helyjegy díjának kezelési költség levonása nélküli visszatérítését kérnie.
- 1.4.10. A vasúti társaság nem felel az utassal szemben azért a kárért, amely azáltal keletkezik, hogy az utas a vám- vagy egyéb hatósági előírások szerint megállapított kötelezettségének nem tesz eleget. Az utas köteles mind személyére, mind kézipoggyászának vizsgálatára vonatkozóan a vám- és egyéb hatósági szabályokhoz alkalmazkodni.

1.5. Csatlakozó vonat elmulasztása

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

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

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

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

- a) az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye díjának levonás nélküli visszatérítését,
- b) az elmulasztott vonatra érvényes pót- és helyjegye, pótjegye, helyjegye kicserélését a következő alkalmas vonatra érvényes pót- és helyjegyre, pótjegyre, helyjegyre többlet díj fizetése nélkül,
- c) ha a pót- és helyjegy, pótjegy, helyjegy kicserélése nem lehetséges, a lekésített pót- és helyjegyköteles, pótjegyköteles, helyjegyköteles vonatra szóló záradékolt pót- és helyjegyet, helyjegyet, helyjegyet a vasúti társaság a következő alkalmas vonatra érvényesíti. Ebben az esetben az utas a szabadon maradt ülőhelyeket foglalhatja el; ha nem áll rendelkezésre szabad ülőhely, a pót- és helyjegye vagy helyjegye díjának megfelelő összeget a vasúti társaság visszafizeti a pénztárban.

3

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

2

1.6. Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztásáért

1.6.1. A vasúti társaság felelős azért a kárért, mely abból ered, hogy a vonat késése, kimaradása miatt az utas által tervezett átszállás meghiúsul, és ezért nem tudja az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el (nap utolsó csatlakozásának elmulasztása). A nap utolsó csatlakozásának elmulasztása

akkor valósul meg, ha az 1.5.1. pontban leírt feltételek fennállnak, továbbá az utas menetjegyének megfelelő célállomás irányába adott naptári napon már nem közlekedik vonat, vagy az utas menetjegyének megfelelő célállomás irányába közlekedő vonat célállomásán a csatlakozásmulasztás állomásához képest kedvezőtlenebb csatlakozási lehetőség van.

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

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

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

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

1.7. Felelősség az utasok halála, sérülése esetén

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

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

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

1.7.2. A vasúti társaság mentesül a felelősség alól:

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

1.7.3 Az utas halála esetén a vasúti társaság előzetes kifizetésre köteles a jelen pontban foglalt szabályok szerint:

1.7.3.1 A vasúti társaság köteles az előzetes kifizetésre vonatkozó kötelezettsége teljesítése során úgy eljárni, hogy minden szükségtelen késedelem elkerülhető legyen.

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

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

Amennyiben az igényt érvényesítő személy cselekvőkép-telen, korlátozottan cselekvőképes és / vagy belátási ké-pessége egyébként hiányzik, úgy vonatkozásában a Ptk. cselekvőképességre vonatkozó szabályait kell alkalmazni.

- 1.7.3.7 Amennyiben több személy jelent be előzetes kifizetés iránti igényt, úgy a vasúti társaság részükre a legalább tel-jes bizonyító erejű magánokiratban foglalt írásbeli megál-lapodásukban megjelölt arányban fizeti meg az előzetes kifizetést azzal, hogy amennyiben a jogosultság vasúti társaság általi elbírálásáig nem kerül benyújtásra az elő-zőek szerint az előleg felosztására vonatkozó megállapo-dás, úgy az előzetes kifizetés összege az igénylők számá-val arányosan kerül felosztásra.
- 1.7.3.8 Az előzetes kifizetés tényleges teljesítésére minden eset-ben a jogosult(ak) és a vasúti társaság közötti írásbeli megállapodás alapján kerül sor.
- 1.7.3.9 A vasúti társaság méltányosan köteles elbírálni az igénye-ket az előzetes kifizetés iránti első igény bejelentésétől számított 60 naptári napon belül. Amennyiben a jogosult-ság megállapításra kerül, úgy a vasúti társaság haladéktal-anul, de legkésőbb 15 naptári napon belül átutalja a jogo-sult(ak) részére az előzetes kifizetés (rájuk eső) részét.
- 1.7.3.10 Amennyiben az egy utasra járó előzetes kifizetés teljes – fenti 1.7.3.3 pont szerinti - összege kifizetésre került, úgy a vasúti társaság nem köteles további előzetes kifizetésre.

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

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

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

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

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

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

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

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

1.7.6. Az előzetes kifizetésekkel egyidejűleg a vasúti társaság és a kártérítésre jogosult személyekkel megállapodást köt, melyben az előzetes kifizetés jelen szabályai is rögzítésre kerülnek.

1.7.7. Még ha a vasúti társaság vitatja is felelősségét az általa szállított utas fizikai sérüléséért, bármely ésszerű erőfeszítést megtesz azért, hogy segítse a harmadik féltől kártérítést igénylő utast.

- 1.7.8. Az előzetes kifizetési kötelezettség teljesítése nem zárja ki és nem korlátozza az utas egyéb igényérvényesítését.
- 1.7.9. Ha az utas halála vagy sérülése esetén a vasúti társaság felelősége nem kerül megállapításra, a kárigényeket a vasúti társaság további ügyintézésre az utasbaleset-biztosítást, valamint balesetből eredő ruházat- és poggyászsérülésre vonatkozó biztosítást nyújtó biztosítója részére megküldi. A jelen pont szerinti kárigényeket egyebekben ezen biztosító bírálja el.
- 1.8. Felelősség a kézipoggyászáért és az állatokért
- 1.8.1. A kézipoggyász és élő állat őrzéséről az utas köteles gondoskodni. Az utas felelős minden olyan kárért, amelyet a személykocsiba magával vitt tárgy vagy élő állat okozott, kivéve, ha bizonyítja, hogy a kár a vasúti társaság vagy harmadik személy hibájából keletkezett, vagy olyan körülményre vezethető vissza, amelyet az utas nem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el.
- 1.8.2. A vasúti társaság nem felel az utas őrzetében levő kézipoggyász (élő állat, kerékpár, kerekesszék, gyermekkocsi stb.) szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért (elvesztés, lopás stb.). A vasúti társaság nem felel az utas által őrzetlenül hagyott kézipoggyászáért.
- 1.8.3. Az utas halála vagy sérülése esetében a vasúti társaság felelősége kiterjed az utas tárgyainak vagy kézipoggyászáinak a teljes vagy részleges elveszéséből vagy sérüléséből származó károokra is. Ez érvényes azokra az állatokra is, amelyeket az utas magával vitt.
- A vasúti társaság egyebekben csak akkor felelős a tárgyaknak, kézipoggyásznak vagy élő állatoknak a teljes vagy részleges elveszéséért vagy sérüléséért, ha a kárt a vasúti társaság hibája okozta.
- A vasúti társaság az 1.7.2. pontban meghatározott esetekben mentesül a jelen, 1.8.3. pontban meghatározott felelőssége alól.

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

1.9. A vasúti társaság felelőssége kizárásának egyéb okai

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

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

1.10. Igények érvényesítése

Az igények érvényesítésének szabályait a IV. Fejezet tartalmazza.

2. CÍM

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

2.1 Lemondás az utazásról

- 2.1.1. Az utas az utazásról a menetjegy (helyjegy, pótjegy, pót- és helyjegy) visszaváltásával a vonatnak az indulási állomásról való elindulásáig indokolás nélkül lemondhat, és a menetdíj visszatérítését kérheti.
- 2.1.2. Amennyiben az utas az utazás megkezdése után, a vonatnak az indulási állomásról való elindulását követően mond le az utazásról, jogosult a menetdíj-különbözet visszatérítésére, azaz a kifizetett és a ténylegesen igénybevett szolgáltatásért fizetendő menetdíj különbözetének visszatérítését kérheti.

2.2. A menetdíj visszatérítésének igénylése

- 2.2.1. Ha az utas menetjegyét utazásra nem használta fel, annak érvénytartamán belül a vasúti társaság vasútállomásain a fizetett menetdíj visszatérítését kérheti.
- 2.2.2. A munkáltató igénylése alapján a dolgozók hazautazásához, kiküldetéséhez vagy munkába járásra váltott „V” megjelöléssel vagy a munkáltatói bélyegzéssel ellátott menetjegyek árának visszatérítését csak a munkáltató kérheti a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától.
- 2.2.3. A körzeti iskolák tanulói részére „V” felülbélyegzéssel kiadott, fel nem használt Tanulók havibérlete, 30 napos bérlete árának visszatérítését kizárólag a tanintézet igényelheti a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától.
- 2.2.4. Az utazási irodákban megvásárolt menetjegyek árának visszatérítése a kiszolgáltató utazási irodától, illetőleg a vasúti társaság Ügyfélszolgálatától igényelhető.

2.3. A menetjegy fel nem használásának igazolása

2.3.1. A menetjegy fel nem használását az utasnak a vasúti társasággal igazoltatnia kell.

- a) Az olyan menetjegyek fel nem használását, amelyekkel a Díjszabás értelmében az utazást meghatározott időn belül kell megkezdeni, az utazás megkezdésére előírt időn belül, az egyéb menetjegyek fel nem használását azok érvénytartamán belül kell a kiindulási állomáson (a menetjegy-kiadóhely állomásán vagy bármely más előzetes állomáson, amely nem fekszik a kiindulási állomástól a célállomás irányában) igazoltatni.
- b) A menetjegy részben való felhasználását az utasnak azon az állomáson, ahol a továbbutazásról lemond, legkésőbb az igénybevett vonat érkezésekor kell a jegyvizsgálóval igazoltatnia. Ha a menettérti jeggyel rendelkező utas az odaút célállomásán mond le az utazásról, a menetjegyet legkésőbb az igénybevett vonat érkezésekor kell a jegyvizsgálóval igazoltatnia. Amennyiben az utas olyan megállóhelyen, állomáson száll le, ahol az érkezés időpontjában vasúti alkalmazott szolgálatot teljesít, az utas vele az érkezéstől számított 1 órán belül a menetjegy részben való felhasználását igazoltathatja; ebben az esetben a jegyvizsgáló igazolása a visszatérítéshez nem szükséges.
- c) Ha az utas a menetjegyfűzet soron következő jegyszelvényét nem használja fel, ezt a tényt az előtte felhasznált jegyszelvény célállomásán vagy a fel nem használt jegyszelvény kiindulási állomásán igazoltatnia kell.
- d) A jegykiadóhely közigazgatási területén kívül fekvő állomástól kezdődő utazásra kiadott menetjegy fel nem használása a jegykiadóhely állomásán is igazoltatható.
- e) Ha csoportosan történő utazás esetében kevesebben utaznak, mint ahány főt a vasúti társaság elszámolt, ezt a tényt a vonatokon a jegyvizsgálóval a kedvezmény mértékének és az utasok számának feltüntetésével igazoltatni kell.

- f) Ha az utas két vagy több utas részére váltott menetjegyet, és azok a személyek, akik részére a menetjegyet váltotta, nem utaznak, a menetjegy fel nem használását a vonaton a jegyvizsgálóval kell igazoltatni. Az utas egyidejűleg köteles felmutatni az általa használt menetjegyet is.

2.3.2. Nem kell igazoltatni a menetjegy (menetjegyfüzet, menetjegyszelvény) fel nem használását, ha:

- a) a visszatérítési igény benyújtásakor a menetjegy érvénytartama még nem kezdődött meg;
- b) a menetjeggyel utazás egyáltalán nem történt és a visszatérítési igényt a fel nem használt menetjegy érvénytartamán belül nyújtják be:
- a jegyen feltüntetett kiindulási állomáson,
 - viszonylati menetjegyek esetében más előzetes állomáson,
 - a jegyváltás helyének állomásán vagy annak közigazgatási területén fekvő menetjegyirodában;
- c) a visszaútra fel nem használt menettérti jegy árának visszatérítését az utas a menettérti jegy érvénytartamán belül a visszaút indulási állomásán igényli.

2.4. Kezelési költség felszámítása visszatérítés esetén

2.4.1. A visszatérítéskor a vasúti társaság a hatályos jogszabályokban foglaltaknak megfelelően számít fel kezelési költséget. A hatályos jogszabályokban és a jelen Üzletszabályzatban külön nevesített esetekben (a vonatkozó pontokban részletesen meghatározott feltételek teljesülése esetén) a vasúti társaság nem számít fel kezelési költséget.

2.4.2. A vasút az utas birtokában lévő menetjegy kilométer távolságától függetlenül, a menetdíj visszatérítésekor egységesen menetjegyenként 20% kezelési költséget számít fel. Kezelési költség szempontjából egy menetjegynek minősül:

- a tört díjszámítású jegy,
- a két jegy formájában kiadott menettérti jegy,
- a 2. kocsiosztályra szóló alapjegy és hozzá tartozó kocsiosztály-különbözeti jegy,

- 1 | - a menetjegy és a hozzátartozó kiegészítés (ideértve, ha a kiegészítés új jegy kiadásával történt és összefüggésben van kiegészítendő jeggyel).
- 2 | Önálló jegynek minősül a kerékpárjegy, az élőállat jegy, a kerék-párberlet és a kutyaberlet.
- 1 | Csoportos elszámolás esetén személyenként kell megállapítani a kezelési költséget a csoport egy-egy tagjára eső menetdíj alapján.

2.4.3. A visszatérítés során kifizetendő összeg megállapítása: a visszatérítendő összeg 20%-át meg kell állapítani, és ha ez az összeg nem 0-ra vagy 5-re végződik, akkor minden esetben lefelé, a 0-ra avagy 5-re végződő értékre kell kerekíteni. Az így megállapított – kerekített – összeget kell kivonni a visszatérítendő összegből.

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

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

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

2.5. A visszatérítés egyéb szabályai

2.5.1. A vasúti társaság a menetdíjat, illetőleg menetdíj-különbözetet a Vasúti menetdíjtáblázatokban meghirdetett értékhatártól és az vasútállomás szolgálati lehetőségeitől függően azonnal visszatéríti, ha az utas a menetjegy fel nem használását vagy részben törtenként felhasználását igazolni tudja.

2 | 2.5.2. Ha a menetjegyben több utas menetdíja került elszámolásra és a menetdíj-visszatérítést az utasok számának csökkenése miatt igénylik, azt a vasúti társaság vagy az utazás megkezdése előtt, vagy – igazoltatás mellett – az utazás befejezése után végzi el.

2.5.3. Visszatérítés esetén a vasúti társaság nem vizsgálja, hogy a visszatérítést kérő jogosult-e a menetjegy értékének átvételére. A

munkáltató által munkába járásra váltott menetjegyek (havi-, félhavi, 30 napos bérletek) árát a vasúti társaság a munkáltató részére téríti vissza. A névre szóló menetjegyek árát, valamint a gazdálkodó szervezet egy alkalmazottja részére kiadott menetjegyek árát a vasúti társaság csak a tulajdonos részére téríti vissza.

- 2.5.4. A visszatérítéshez az utasnak a fel nem használt vagy a részben felhasznált menetjegyét és a vasúti társaságtól kapott igazolásokat át kell adnia, személyazonosításra alkalmas arcképes hatósági igazolványát be kell mutatnia a személypénztáros részére, aki a visszatérítés kifizetését igazoló kifizetési bizonylatra a szükséges adatokat átvezeti. A visszatérített összeg átvételét az utasnak a kifizetési bizonylaton aláírásával el kell ismernie. (A menetdíj-visszatérítési igény benyújtásakor a vasúti társaság az utazásra használt egy útra vagy menettérti útra szóló menetjegyet bevonja.)
- 2.5.5. A vasúti társaság a vissza nem térített összegről a visszatérítésre jogosult részére nyugtát ad. Amennyiben korábban készpénzfizetési számla került kiállításra, a vasúti társaság visszatérítés esetén sztornó számlát ad, részbeni visszatérítés esetén emellett a ténylegesen teljesített szolgáltatásról új számlát ad.
- 2.5.6. Elveszett, megsemmisült menetjegyért nem kérhető visszatérítés. Nem kérhető továbbá visszatérítés olyan sérült, megrongálódott menetjegy alapján, melyről a sérülés, rongálódás miatt a visszatérítés szempontjából lényeges adatok nem vagy nem teljes bizonyossággal állapíthatók meg.
- 2.5.7. A vasúti társaság nem téríti vissza a pótdíjat, kivéve, ha valamely illetékes hatóság/bíróság jogerős határozatában erre kötelezi.
- 2.5.8. Egyes kedvezmények esetében a menetjegyek árának visszatérítését a Díjszabás vagy a vasúti társaság által nyújtott üzletpolitikai kedvezmények közzétett feltételei korlátozhatják, vagy ki zárhatják.
- 2.5.9. Ha a vasúti társaság menetdíjat, viteldíjat vagy egyéb díjat helytelenül vagy egyáltalán nem szedett be, a megállapított többletet vissza kell fizetnie, a hiányt be kell szednie. A vasúti társaság az utast a hiány befizetésére a hiány felfedezését követően felszólítja; a beszedett többletet annak téríti vissza, aki azt befizette.

IV. FEJEZET

PANASZKEZELÉS ÉS IGÉNYÉRVÉNYESÍTÉS

1. Cím

Észrevételek bejelentése és kezelése

- 1.1. A vasúti társaság az utasok észrevételeit fogadja és kivizsgálásukról gondoskodik abban az esetben is, ha az észrevétel a vasúti társasággal szerződéses kapcsolatban álló más szolgáltató szolgáltatására vonatkozik. Az észrevételek fogadása és megválaszolása magyar nyelven történik. A vasúti társaság írásban elfogadja a német és angol nyelvű észrevételeket is, és azokra írásban német, illetve angol nyelven válaszol.
- 1.2. A vasúti társaság a vasútállomásokon Utasok könyvét helyez el, amennyiben az adott vasútállomáson a vasúti társaság munkavállalója szolgáltatást teljesít. Azokon a vasútállomásokon, ahol a vasúti társaság munkavállalója nem teljesít szolgáltatást, a bejelentés az adott vasútállomást üzemeltető más vasúti társaság által az észrevételek fogadására rendszeresített formában (pl. Szolgáltatások és panaszok könyve) tehető meg.
- 1.3. A vasúti társaság biztosítja, hogy az utas véleményét, észrevételét, panaszát (bejelentését)
 - a. postai úton: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat
1426 Budapest Pf.: 56
 - b. elektronikus levélben: eszrevetel@mav-start.hu,
 - c. a www.mav-start.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
 - d. telefonon a 06 40 49 49 telefonszámon,
 - e. telefaxon a 06 1 511 20 93 számon,
 - f. valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon bejelenthesse.

- 2
- 1.4. A bejelentésnek tartalmaznia kell a bejelentőnek a válaszáshoz szükséges elérhetőségeit, valamint a bejelentés tárgyát képező eset részletes ismertetését. Anyagi kompenzációra irányuló igény elbírálásához a vasúti társaság a szolgáltatás jogszerű igénybevételét igazoló menetjegy, utazási okmány bemutatását kérheti. Az Utasok könyvébe tett bejegyzés egy példánya a bejelentőt illeti meg.
 - 1.5. A vasúti társaság a névtelen, valamint a közforgalmú vasúti személyszállítási szolgáltatásra vonatkozóan észrevételt nem tartalmazó megkereséseket feldolgozza, de a válaszádat mellőzheti.
 - 1.6. A vasúti társaság a panaszok, észrevételek intézése során az érintettek személyes adatainak kezelését a hatályos törvényi rendelkezések – különösen a 2011. évi CXII. törvény az információszabadságról és az információszabadságról – és a személyes adatok védelmére vonatkozó belső szabályzatai szerint végzi. Az érintett kérelmére induló eljárásban az általa tett bejelentés, panasz, észrevétel vizsgálatához, intézéséhez, stb. szükséges adatainak kezeléséhez való hozzájárulást vélelmezni kell.
 - 1.7. Az utas által tett észrevételre a vasúti társaság egy hónapon belül indokolással ellátott választ (panaszkezelési eljárást lezáró dokumentumot) ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy az észrevétel benyújtásának időpontjától számított legfeljebb 3 hónapon belül mikor számíthat válaszra, illetve 3 hónapon belül választ ad.

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

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

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

2. Cím

Igények érvényesítése

- 2.1. Az utas jelen Üzletszabályzat szerinti igényeit a vasúti társaság Ügyfélszolgálatának címezve a vasúti társaság bármely szervezeti egységéhez benyújthatja.
- 2.2. Az Ügyfélszolgálat elérhető:
- postai úton: MÁV-START Zrt Ügyfélszolgálat
1426 Budapest Pf.: 56
 - elektronikus levélben: eszrevetel@mav-start.hu,
 - a www.mav-start.hu honlapon, az erre biztosított felületen,
 - telefonon a 06 40 49 49 49 telefonszámon,
 - telefaxon a 06 1 511 20 93 számon,
 - valamint személyesen az ügyfélszolgálati pontokon.

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

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

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

A kártérítési igénynek tartalmaznia kell

- a káresemény leírását,
- a károkozás helyét és időpontját,
- a kár bekövetkezésének helyét és időpontját,
- a kárbejelentésig megtett intézkedések leírását,
- a kár jellegét, mértékét (a megállapított vagy becsült értéket),
- a károsodott dolgok (létesítmények, eszközök) és tulajdonosuk megnevezését,
- a károsult(ak) kárigényének összegét,
- a sérült személy(ek) nevét, személyi adatait, a sérülés leírását és mértékét, a sérült(ek) kárigényét,

- a sérült hozzájárulását olyan adatok tekintetében, amelyek átadásához – vagy ahhoz, hogy azokat a vasúti társaság kezelhesse – a sérült hozzájárulása szükséges (adatvédelem),
- a károsultat képviselő személy nevét, címét, telefonszámát,
- ha a bejelentés üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, a titokgazda hozzájárulását ahhoz, hogy a vasúti társaság a titkot megismerje, és az arra vonatkozó adatokat kezelje,
- ha a vasúti társaság rendelkezésére bocsátott információ üzleti vagy egyéb titkot tartalmaz, akkor a rendelkezésre bocsátott titok kezelésére vonatkozó szabályokat, belső utasításokat,
- minden egyéb olyan lényeges tény, körülményt, adatot, információt, amely az igény jogalapjának,összszerszerűségének elbírálásához, valamint a kártérítési összeg kifizetéséhez szükséges (pl. bankszámlaszám, a pénz átvételére jogosult személy).

A kártérítési igényhez csatolni kell az alábbi dokumentumokat:

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

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

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

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

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

1

2

3. Cím

Tájékoztató a panaszügyek intézésében közreműködő szervezetekről

- 3.1. Az Sztv. értelmében a vasúti személyszállítást igénybe vevő vagy igénybe venni szándékozó személy (jelen pontban a továbbiakban: panaszos) panasszal élhet a vasúti igazgatási szervnél, ha álláspontja szerint a vasúti társaság megsértette az Sztv. § (1) bekezdésében hivatkozott valamely rendelkezést. E panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a vasúti társaság panaszkezelési eljárását igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. Panaszt benyújtani a vasúti társaság panaszkezelési eljárását lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül lehet. E határidőn túl a vasúti igazgatási szervhez benyújtott panaszokat a vasúti igazgatási szerv érdemi vizsgálat nélkül elutasítja. A vasúti társaság panaszkezelési eljárásában hozott, az ügyet lezáró dokumentumot a vasúti igazgatási szerv részére a panasz mellékleteként be kell nyújtani. Ennek hiányában a vasúti igazgatási szerv hiánypótlási felhívást bocsát ki.
- 3.2. Panasz olyan beadvány benyújtásával tehető, amely tartalmazza a panaszos és a panaszolt vasúti társaság azonosításához szükséges adatokat, a feltételezett jogsértés megjelölését, a feltételezett jogsértést megvalósító konkrét magatartás leírását, a feltételezett jogsértéssel kapcsolatos állításokat alátámasztó tényeket és bizonyítékokat. A vasúti igazgatási szerv a bejelentésnek minősülő beadványok megtételének elősegítése érdekében honlapján is közzéteszi a panasz megtételére szolgáló űrlapot.
- 3.3. A vasúti igazgatási szerv a panaszost, az érintett vasúti társaságot és az érintett harmadik felet meghallgathatja, valamint tőlük további felvilágosítást és információt kérhet.
- 3.4. A panasz alapján - ha az alaposnak bizonyul - a vasúti igazgatási szerv dönt a szükséges hatósági lépések megtételéről, s erről a panaszost tájékoztatja.

- 3.5. A Nemzeti Közlekedési Hatóságról szóló 263/2006. (XII.20.) Korm. rendelet 6/A. §-a alapján a Kormány vasúti igazgatási szervként a Nemzeti Közlekedési Hatóságot (továbbiakban NKH) jelölte ki.

4. Cím

Adatvédelmi rendelkezések

A vasúttársaság Adatvédelmi Nyilatkozata az alábbi internetes címen található: <http://www.mav-start.hu/adatvedelem.php>

A. FÜGGELÉK

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

1. Jogi alapok

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

- a) az Európai Parlament és a Tanács 1371/2007/EK rendelete (2007. október 23.) a vasúti személyszállítást igénybevevő utasok jogairól és kötelezettségeiről (utasjogi rendelet, PRR), és
- b) a Nemzetközi Vasúti Fuvarozási Egyezmény (COTIF) „A” függeléke a Nemzetközi Vasúti Személyszállítási Szerződésre vonatkozó Egységes Szabályokról (CIV), és
- c) a CIT által kidolgozott „A vasúti személyszállítás általános szállítási feltételei” (GCC-CIV/PRR)
- d) a Különleges Szállítási Feltételekben (SCIC), a díjszabásokban és
- e) a 271/2009. (XII.1.) Kormányrendelet az országos működési engedély alapján végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről (Kormányrendelet),
- f) a jelen Függelékben meghatározott szabályok figyelembevételével.

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

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

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

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

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

2. Utastájékoztató

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

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

3. Menetjegyváltási kötelezettség nemzetközi utazás esetén

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

A nemzetközi menetjegy megváltásánál az utasnak figyelembe kell vennie az Üzletszabályzat III. fejezet 1. Cím 1.5.1. pontjában meghatározott, a csatlakozó vonatokra vonatkozó szabályokat.

3 | A nemzetközi menetjegyek a nemzetközi előírásoknak megfelelően kerülnek kiállításra.

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

2

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

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

2

3

A vonaton csak a magyar célállomás és a magyar határpont közötti viszonylatra váltható menetjegy, külföldi célállomásra menetjegy kiadása nem lehetséges.

2

Pótdíj megfizetése nélkül válthatja meg a magyar vonalszakaszra eső, a nemzetközi forgalomra vonatkozó menetdíjjal számított menetjegyet az a külföldről belépő utas, aki a magyar határpontig érvényes menetjeggyel rendelkezik.

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

2

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

4. Útmegszakítás nemzetközi utazás során

- 3 | A nemzetközi menetjeggyel – ha a nemzetközi menetjegyre vonatkozó különleges szállítási feltételek másként nem rendelkeznek – az utazás a menetjegy érvénytartamán belül korlátlan számban, az útmegszakítás igazoltatása nélkül megszakítható. Az útmegszakítás a menetjegy érvénytartamát nem hosszabbítja meg.

5. Nemzetközi menetjegyek visszatérítése

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

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

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

6. Felelősség a menetrend be nem tartásáért

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

6.1. Átalány-kártérítés vonatkozás, -kimaradás esetén

6.1.1. Visszatérítés

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

- a) a menetjegy teljes árának visszatérítése ugyanazon feltételek szerint, mint amelyek szerint a fizetés történt, az utazás meg nem tett részére vagy részeire, illetve, ha az utazás az utas eredeti útiterve szempontjából már érdektelenné vált, a már megtett részére vagy részeire, adott esetben a kiindulási helyre történő lehető legkorábbi visszajuttatás biztosításával együtt. A visszatérítés feltétele, hogy a forgalmi akadályról az utas a vasúti társaság ügyeletes alkalmazottja vagy a vonat jegyvizsgálója által kiállított igazolással (illetve záradékolt menetjeggyel) rendelkezzen. A visszafizetés ugyanazon feltételek szerint történik, mint az alábbiakban a 6.1.2. pontban ismertetett átalány-kártérítés kifizetése; vagy
- b) az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett a lehető legkorábban; vagy
- c) az utazás folytatása vagy elterelése a végleges célállomásig hasonló szállítási feltételek mellett az utas által választott, későbbi időpontban.

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

6.1.2. Átalány-kártérítés

Az utas – az utazási jog elvesztése nélkül – a menetjegyen feltüntetett indulási állomás és célállomás közötti késések miatt átalány-kártérítést kérhet a vasúti társaságtól olyan késés esetén, amikor a menetjegy árát a fenti 6.1.1. ponttal összhangban nem térítették vissza. A késések esetén fizetendő legalacsonyabb átalány-kártérítések a következők:

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

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

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

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

A menetjegy árára vonatkozó átalány-kártérítés kifizetésének határideje az igény bejelentésétől számított 1 hónap. A kifizetése történhet utalvány formájában is, de az utas kérésére a térítést pénz formájában kell kifizetni.

A vasúti társaság a 4 EUR alatti összegű átalány-kártérítést nem fizeti ki, de azt az utas az elévülési időn belül más igényével együtt újra előterjesztheti, és ha a több jogos igény összértéke eléri a 4 EUR-t, az kifizethetővé válik.

2

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

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

2

Amennyiben a vonat késése, kimaradása miatt bekövetkezett csatlakozás-elmulasztás – ide nem értve a 6.2. pont szerinti nap utolsó csatlakozásának elmulasztását – esetén a csatlakozás-elmulasztás miatt az utas menetjegyének érvénytartama az utazás befejezése előtt lejárna, azt a vasúti társaság a nemzetközi menetjegyek érvénytartamának meghosszabbítására vonatkozó sza-

bályok szerint meghosszabbítja az állomási ügyeletes, vagy a személyes ügyfélszolgálatokon és a nemzetközi pénztárakban dolgozó munkavállaló. Bérlet és bérletjellegű menetokmányok meghosszabbítása nem megengedett.

6.2. Felelősség a nap utolsó csatlakozásának elmulasztása esetén

A MÁV-START kártérítést fizet, ha a vonat késése, kimaradása vagy csatlakozásmulasztás miatt a nemzetközi forgalomban utazó utas nem tudja az adott napon utazását folytatni, vagy az adott körülmények között az utazás folytatása ugyanazon a napon ésszerűen nem várható el. Csatlakozó vonatnak az utas szempontjából csak azok a vonatok tekinthetők, amelyekre az utas érvényes menetjeggyel rendelkezik.

3

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

2

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

3

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

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

2

6.3. Segítségnyújtás a 60 perces meghaladó késés esetén

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

„(1) Késéssel történő érkezés vagy indulás esetén a vasúti társaságnak vagy az állomás üzemeltetőjének folyamatosan tájékoztatnia kell az utasokat a kialakult helyzetről, valamint a várható indulási és érkezési időről, amint ez az információ rendelkezésre áll.

(2) Az (1) bekezdésben említett, 60 percnél hosszabb késés esetén az utasoknak térítésmentesen fel kell ajánlani továbbá az alábbiakat:

a) a várakozási időhöz ésszerűen mérten ételek és frissítők, amennyiben azok a vonaton vagy az állomáson rendelkezésre állnak, vagy ésszerűen odaszállíthatók;

b) szállodai vagy egyéb szálláshely, valamint a vasútállomás és a szálláshely közötti szállítás azokban az esetekben, amikor egy- vagy több éjszakai tartózkodás vagy többlettartózkodás válik szükségessé, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges;

c) amennyiben a vonat a pályán akadt el, szállítás a vonattól a vasútállomásra, a szolgáltatás alternatív kiindulási helyére vagy végső célállomására, amennyiben az időben és fizikailag lehetséges.

(3) Amennyiben a vasúti szolgáltatás a továbbiakban nem folytatható, a vasúti társaságok a lehető legrövidebb időn belül alternatív személyszállítási szolgáltatást szerveznek.

(4) A vasúti társaságok az utas kérésére a menetjegyen – az esettől függően – igazolják, hogy a vonat késett, csatlakozás elmulasztásához vezetett vagy kimaradt.

(5) Az (1), (2) és (3) bekezdés alkalmazása során az üzemeltető vasúti társaság különös figyelmet fordít a fogyatékkal élő vagy a csökkent mozgásképességű személyek és bármely, őket kísérő személy igényeire.”

6.4. A vasúti társaság felelősségének korlátozása

A MÁV-START mentesül az A-függelék 6.2. pontjában leírt kötelezettségei alól, ha a vonatkimaradás, a késés vagy a csatlakozásmulasztás az alábbi okok valamelyike miatt következett be:

3

- a) a vasúti üzemmel (a vasút működésével) össze nem függő körülmények, amelyeket a vasúti társaság az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelyek következményeit nem háríthatta el; például:
 - természeti katasztrófa (vihar, árvíz, hegyomlás, földrengés, stb.)
 - kerülő útirány használatának előrejelzése a csatlakozásmulasztás elkerülése érdekében.
- b) sztrájk, amennyiben az utasokat előzetesen legalább 3 információs csatornán (sajtó, állomási hirdetés, stb.) keresztül tájékoztatták,
- c) az utas személyes okból kési le a vonatot, idesorolható például:
 - a közzétett csatlakozási szabályok figyelmen kívül hagyása,
 - rossz peronon való várakozás,
 - az utas utazásból való kizárása a magatartási szabályok megszegése miatt.
- d) egy harmadik személy magatartása, amelyet a fuvarozó az adott körülmények között elvárható gondosság ellenére sem kerülhetett el, és amelynek következményeit nem háríthatta el. Az ugyanazt a vasúti infrastruktúrát használó más vállalkozó nem tekinthető harmadik személynek, például:
 - üzemszünet öngyilkosság miatt
 - közúti és vasúti baleset
 - vészjelző utas általi használata
 - rendőrségi, illetve hatósági intézkedések
 - harmadik fél által okozott vasúti forgalomkorlátozás
 - kerülő útirány használatának előrejelzése a fenti probléma elkerülése érdekében.

7. Kártérítés az utas sérülése vagy halála esetén

Az Üzletszabályzat III. fejezet 1. Cím 1.7. pontjában meghatározottak szerint.

8. Vasúti társaság felelőssége

Elégtelen helybiztosítás esetén az utas az alábbiak közül választhat:

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

2

9. Egyenlő bánásmód

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

3

10. Nemzetközi utazásra vonatkozó észrevételek és igények elintézése

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

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

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

B. FÜGGELÉK

Az elektronikus úton, valamint a jegykiadó automatából értékesített menetjegyek vásárlásának és felhasználásának eltérő szabályai

1. Fogalmak

Elektronikus úton értékesített menetjegyek

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

Jegykiadó automata

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

Értékesítési és fizetési megoldások

Az elektronikus úton értékesített menetjegyek kiválasztása webes felületen keresztül történik (asztali számítógépen, vagy mobilkommunikációs eszközökön keresztül) bankkártyás átutalással, vagy mobiltelefon-egyenlegről való levonással történő fizetési megoldással.

Átvétel

Az elektronikus úton értékesített menetjegyet – ha külön szabály másként nem rendelkezik – jegykiadó kiosk használatával ki kell nyomtatni.

Jegykiadó kiosk

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

2. A függelék hatálya

Jelen függelék előírásait az elektronikus úton, valamint a jegykiadó automatából értékesített menetjegyek megvásárlása és felhasználása során kell alkalmazni. A függelékben nem szabályozott kérdésekben az Üzletszabályzat általános előírásai érvényesek.

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

3. A szolgáltatás igénybe vételének feltétele

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

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

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

4. Menetjegyek

Az elektronikus úton értékesített és a jegykiadó automatából vásárolható menetjegyek köre eltérhet a pénztárban megvásárolható menetjegyek körétől, erről a MÁV-START a vásárlási felületen részletes tájékoztatást nyújt.

A MÁV-START és GYSEV szolgáltatási területén kívül eső vasutakra (pl. keskeny nyomközű, erdei vasút) elektronikus úton nem vásárolható menetjegy.

Az elektronikus jegyen – az otthon nyomtatott jegy kivételével – az Üzletszabályzat II. fejezet 6.4.3. pontjában előírt adatok olvasható megjelenítésétől a Vszsz. szabályai szerint lehet eltekinteni. Az otthon nyomtatott menetjegyet csak a rajta feltüntetett napon, viszonylaton és csak az az utas használhatja fel, akinek személyazonosító adatait az elektronikus vásárlási felületen a fizetést követően megadták és az otthon nyomtatott jegyen ezek az adatok olvashatók. Az otthon nyomtatott

jegy felmutatásakor minden esetben fel kell mutatni a személyazonosításra alkalmas okmányt is.

3

Az önállóan vásárolt otthon nyomtatott felárbizonylat, kerékpárjegy, élőállat jegy önmagában utazásra nem jogosít. Az utasnak rendelkeznie kell érvényes menetjeggyel.

5. Menetjegyek érvényessége, elővétel

Elektronikus úton érvényesség megjelölése nélküli menetjegy nem vásárolható, a menetjegyekkel az útmegszakítás nem lehetséges. Az otthon nyomtatott és az elektronikus – nyomtatás nélküli – jegyek csak a rajtuk feltüntetett napon és viszonylatban érvényesek.

3

Mobiltelefon-egyenlegről történő fizetéskor menetjegyet legkorábban a tervezett utazás időpontja előtt 15 nappal lehet elővételben vásárolni.

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

6. Díjak

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

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

1

7. Menetjegyek és számla kiadása

Az elektronikus úton értékesített menetjegy és a felár megfizetését igazoló bizonylat (pl. helyjegy, pótjegy)

- jegykiadó kioszkból minden esetben átvehető,
- a MÁV-START által a honlapján meghirdetett esetekben az utas saját eszközén is kinyomtatható (otthon nyomtatott menetjegy),
- a MÁV-START által a honlapján meghirdetett esetekben az utas saját alkalmas készülékén (például telefon, számítógép) a jegyvizsgálatkor kinyomtatás nélkül is bemutatható.

3

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

Ha az utas elektronikus vásárlási felületen vagy jegykiadó automatából olyan kedvezményes árú menetjegyet vásárolt, amelynek igénybevételéhez a pénztárban a kedvezményre jogosító okmány bélyegzése, érvényesítése szükséges (pl. nyugdíjasok utazási utalványa), az érvényesítést az első jegyvizsgálatnál, pótdíj felszámítása nélkül a jegyvizsgáló végzi el.

Elektronikus úton történő vásárlásnál, bankkártyás fizetés esetén, ha az utas a menetjegyen kívül számlát is igényel, a választásától függően papíralapú számlát a jegyek átvételekor a kiosk nyomtatja ki, vagy vásárlást követően elektronikus számlát kap. Otthon nyomtatott vagy nyomtatás nélküli jegyről csak elektronikus számla igényelhető.

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

Mobiltelefon-egyenlegről történő fizetéskor készpénzfizetési számlát az utas (előfizető) a mobiltelefonos szolgáltatójától kapja meg annak számlázási szabályai szerint, a MÁV-START számára ilyen nem adhat ki.

Ha a kiosk meghibásodása miatt az utas menetjegyét nem tudta átvenni, a vonaton a jegyvizsgáló nem adhatja ki számára a menetjegyét. Az utas az utazása megkezdésétől számított 15 napon belül a számára kiállított Utasleadási lap sorszama és a vásárlása azonosító adatainak (felhasználói név, jegyvásárlás időpontja) az Ügyfélszolgálat bármely elérhetőségére történő megküldésével utólag igazolhatja érvényes menetjegye meglétét.

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

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

8. Menetjegy kicserélése, visszatérítése

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

1

Elektronikus úton értékesített menetjegy pénztárban nem téríthető vissza. Elektronikus úton értékesített jegyek készpénzben történő visszatérítése nem lehetséges. A pénztárban történő visszatérítés tilalma kivételével az e pontban szabályozott visszatérítési korlátozások nem alkalmazhatók akkor, ha a visszatérítésre vasúthiba miatt kerül sor.

Az elektronikusjegy kizárólag az érvénytartama kezdetét megelőzően téríthető vissza

Elektronikus úton értékesített menetjegyek visszatérítési feltételeit a vasúti társaság az elektronikus vásárlási felületen teszi közzé. Az elektronikus vásárlási felületen végrehajtott visszatérítés feltétele az általános visszatérítési feltételeken túl, hogy a jegy a kioszkból ne kerüljön kinyomtatásra. Az elektronikus vásárlási felületen visszatérített jegyek kezelési költséggel csökkentett ellenértékét a vasúti társaság a vásárlásnál használt bankkártyához tartozó bankszámlára, vagy mobiltelefon-egyenlegre írja jóvá.

3

Elektronikus úton értékesített, bankkártyával fizetett és kioszkon átvett jegyek esetében a menetdíj visszatérítésére az egyéb menetjegyekre vonatkozó általános szabályokat kell alkalmazni. A kezelési költséggel csökkentett menetdíj a vásárláskor használt bankkártyához tartozó bankszámlán kerül jóváírásra.

Mobiltelefon-egyenlegről történő fizetés esetében a menetdíj bármely okból részben, vagy teljes egészében történő visszatérítése csak a menetjegy érvénytartamán belül lehetséges. A kezelési költséggel csökkentett menetdíj a vásárláskor használt mobiltelefon-egyenlegen kerül jóváírásra.

Az elektronikus úton értékesített menetjegy visszatérítése esetén a vasúti társaság az Üzletszabályzattól eltérő kezelési költséget állapíthat meg.

