

MÁV applikáció jegyvásárlás

Felhasználási feltételek

Hatály

A MÁV applikáció jegyvásárlási funkciójának használatával a Felhasználó elfogadja, és magára nézve kötelezőnek ismeri el a jelen Felhasználási feltételeket. Jelen Felhasználási feltételek hatálya kiterjed minden olyan tevékenységre, amit Felhasználó a MÁV applikációban végez, beleértve a MÁV applikációban történő jegyvásárlást is.

Jelen Felhasználási Feltételek 2019. július 2-től visszavonásig hatályos, egyúttal a 2019. június 6-tól hatályos Felhasználási Feltételek hatályát veszti. Jelen változás kizárólag az alkalmazás nevét érinti.

Jelen Felhasználási Feltételek dokumentum elérhető a MÁV applikáció *Információk/Felhasználási Feltételek* menüpontjából.

Fogalmak

Rendszer: MÁV applikáció, a MÁV-START okostelefonokon működő menetrendi információs és jegyértékesítő alkalmazása.

Szolgáltató: A MÁV-START Zrt. (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: CG. 01-10-045551, adószám: 13834492-2-44) aki a Szolgáltatást nyújtja a Rendszer Felhasználóinak.

Üzemeltető: A MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: CG. 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44), aki a Rendszer fejlesztését és üzemeltetését végzi.

Tárhelyszolgáltató: MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60., cégjegyzékszám: CG. 01-10-045838, adószám: 14130179-2-44).

Szolgáltatás: Az a tevékenység, melyet Szolgáltató és Üzemeltető annak érdekében végez, hogy a Rendszer tartalma és funkciói a Rendszer felhasználói környezetében a felhasználók számára elérhetőek legyenek.

Felhasználó: Azok a személyek, akik a Rendszert a Szolgáltatás tárgyában igénybe veszik.

Tartalom: A Rendszer által a Felhasználó felé közvetített képek, dokumentumok és egyéb állományok, valamint a Rendszer által használt szoftver.

SZÜSZ: Az adott vasúti személyszállítási szolgáltatást teljesítő vasúti társaság személyszállítási üzletszabályzata.

Részletes feltételek

Szolgáltatás tárgya

Szolgáltató a Szolgáltatás keretei között mobilapplikáción keresztül történő jegyvásárlás lehetőségét kínálja a Felhasználók számára. Jelen Felhasználási Feltételek dokumentum erre a tevékenységre vonatkozik.

Szolgáltatás nyújtása, szüneteltetése

Szolgáltató fenntartja magának a jogot, hogy a szolgáltatást, illetve annak egyes elemeit bármikor szüneteltesse, elérését bármely felhasználó felé megtagadja. Ebben az esetben a Szolgáltató a Rendszer használatáért járó kedvezményt nem nyújtja, az más módon történő jegyvásárlásnál sem helyben sem utólag nem érvényesíthető. A kedvezménynyújtás elmaradásából eredő károkért sem Szolgáltató sem Üzemeltető nem vállal felelősséget.

A Szolgáltatás a béta tesztben részt vevő Felhasználóknál tesztüzemben működik, melynek során lehetséges a szolgáltatás időszakos kimaradása, illetve előfordulhatnak a funkcionalításban fellépő hibák.

Szolgáltatás igénybevétele

A Szolgáltatást, illetve a Rendszeren elhelyezett tartalmakat Felhasználó saját felelősségére veszi igénybe. Felhasználó viseli a Szolgáltatás használatával járó valamennyi kockázatot és felelősséget. Felhasználó szavatolja, hogy a Rendszer használata során általa megadott adatok (pl.: regisztrációs e-mailcím, utasok neve és születési dátuma, számlázási adatok, stb.) használatára, megadására jogosult vagy arra hozzájárulással rendelkezik. Ezzel kapcsolatban minden felelősséget, jogi és anyagi következményt a Felhasználó visel. A Szolgáltatás igénybevételéhez internetkapcsolat szükséges, mely a Felhasználó által igénybe vett kapcsolódási módtól függően költségekkel járhat.

Regisztráció

A Rendszerben a jegyvásárlás regisztrációhoz kötött. A regisztrációhoz meg kell adni egy érvényes e-mail címet, mint felhasználó azonosítót, valamint választani kell egy jelszót. A jelszó titokban tartásáért a Felhasználó felelős. A megadott e-mail címen a felhasználónak elérhetőnek kell lenni. A regisztrációs adatokat Szolgáltató az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli.

Regisztrációs adatok módosítása, törlése

A regisztráció során megadott adatok az e-mailcím kivételével a felhasználó által módosíthatók. Az e-mailcím nem módosítható adat. A regisztráció törlése az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint lehetséges.

Általános Szerződési Feltételek

Felhasználó belföldi utazáshoz vásárolt menetjegy, illetve felár megvásárlásával elfogadja a szolgáltatás teljesítésében részt vevő vasúti társaság(ok) Személyszállítási Üzletszabályzatát.

Szerződéskötés

Sikeres fizetés után az applikációban megjelennek a vásárolt jegyek adatai és a megvásárolt jegy letölthetővé válik. Szolgáltató emailben is visszaigazolja a sikeres vásárlás tényét, valamint a sikeres vásárlások bejelentkezés után az *Utazás/Jegyek* menüpontban megtekinthetők. A vásárlás akkor sikeres, amikor azt Szolgáltató a MÁV applikációban és/vagy e-mailben visszaigazolja. A fizetési szolgáltató által esetlegesen küldött, a fizetés állapotáról vagy eredményéről szóló üzenetek még nem igazolják a sikeres szerződéskötést és a jegyek meglétét. Amennyiben a vásárlást Szolgáltató a fizetés megkezdését követő 48 órán belül nem igazolja vissza a MÁV applikációban és/vagy e-mailben, a jegyvásárlás nem sikeres, mind a Felhasználó, mind a szolgáltatás teljesítésében részt vevő szolgáltató(k) mentesül(nek) mindennemű kööttség alól.

Sikeres vásárlással a jegy birtokosa és a jegyen feltüntetett szolgáltató vasúti társaság(ok) között személyszállítási szolgáltatási szerződés jön létre, ami attól az időponttól hatályos, amikor a jegy birtokosa utazási céllal vasútállomás vagy megállóhely területére belép. A szerződés a következőkből áll:

- Általános Szerződési Feltételek;
- Az adott ajánlatra vonatkozó egyedi szerződéses feltételek (különleges szállítási feltételek);
- A menetjegyen jelzett speciális adatok.

A szerződéskötés nyelve magyar. A szerződés írásba foglaltnak minősül, de azt sem Szolgáltató, sem a jegyen feltüntetett szolgáltató vasúttársaság nem iktatja.

Jegyvásárlás

Szolgáltató az applikációból csak adott, MÁV-START Zrt., a MÁV-HÉV Zrt. és GYSEV Zrt szolgáltatási területére érvényes menetjegyek, pót- és helyjegyek, pótjegyek, helyjegyek értékesítését biztosítja. Egyéb vasúttársaságok üzemeltetésében lévő vasutakra (pl. keskeny-nyomközű, erdei vasút) az applikációból nem vásárolható jegy. Azon jegytípusok, melyek az applikációból nem elérhetők, az adott vasúti társaság egyéb értékesítési pontjain (pénztáraiban, automatákból) vásárolhatók meg.

Egy vásárlás során legfeljebb 1 utazás és utazásonként legfeljebb 9 utas részére vásárolható menetjegy illetve felár.

A vásárolt jegyek érvényességi ideje a Felhasználó által a rendszerben megadott utazási időpontnak megfelelően kezdődik, és az adott jegyre vonatkozó egyedi feltételekben meghatározott ideig tart.

Helyfoglalás

A Rendszerben helyfoglalás a vonatnak az utas által megadott felszállási állomásról történő menetrend szerinti indulásáig kezdeményezhető.

A helyfoglalás kezdeményezését követően legfeljebb 15 perc telhet el a vásárlás kifizetéséig. Ha a fizetés ennyi idő alatt nem történik meg, akkor a korábban lefoglalt helyjegyek felszabadításra kerülnek.

Fizetés

Belföldi utazás esetén a Rendszerben a jegyek mellett feltüntetett ár azok vételára a Rendszerben történő vásárlás esetén. Nem a Rendszerben történő jegyvásárlás esetén a jegyek ára a feltüntetettől eltérhet. A feltüntetett ára az általános forgalmi adót tartalmazza.

Fizetés előtt ki kell választani a fizetés módját.

Fizetési módok

- Online bankkártyás fizetés:
A Rendszerben megvásárolt jegyek az OTP Mobil Szolgáltató Kft. (1093 Budapest, Közraktár utca 30-32 River Park K30. épület II.; cégjegyzékszám: CG 01-09-174466; adószám: 24386106-2-43), mint fizetési szolgáltató által üzemeltetett Simple fizetési rendszeren keresztül egyenlíthetők ki on-line bankkártyás fizetéssel. Az itt megadott bankkártya adatokat Szolgáltató nem ismeri meg, azokat közvetlenül a fizetési szolgáltató dolgozza fel.
A fizetőoldalon felmerülő esetleges hibákért Szolgáltató nem vállal felelősséget. Az adott fizetés sikerességét vagy sikertelenségét a rendszer kijelzi a Felhasználó számára, valamint ezek a Korábbi vásárlások között később is megtekinthetők.

Számlázás, számlázási adatok kezelése

A Rendszerben minden vásárlásról minden esetben elektronikus számlát állít ki a Szolgáltató. Számla kiállításához a számlázási adatokat előzetesen rögzíteni kell. A rögzített adatok a későbbi vásárlásoknál előhívhatók, a név kivételével módosíthatók. A rögzített számlázási adatokat a MÁV-START a Felhasználó általi törlés után a vonatkozó jogszabályokban előírt megőrzési idő végéig tárolja.

Jegyátvétel

A Rendszerből kizárólag arra alkalmas készüléken bemutatható, elektronikus úton értékesített menetjegy vásárolható.

Felhasználó felelőssége, hogy tájékozódjon a Rendszerben megvásárolt jegyek speciális felhasználási szabályairól. A menetjegy-ellenőrzéskor a letöltött jegyet az applikációból, a telefon képernyőjén kell bemutatni. A MÁV applikáció jegyvásárlási funkciója segítségével vásárolt menetjegy nem a MÁV applikációból bemutatva érvénytelen. Az utas feladata és felelőssége a jegy időben, az utazás megkezdése előtt történő letöltése; a letöltött állomány tárolása; illetve arról gondoskodni, hogy menetjegy-ellenőrzés alkalmával a készüléke megfelelően üzemeljen.

A Rendszerben megvásárolt jegyek képernyőn történő bemutatásához használt készüléknek alkalmasnak kell lennie a vonalkód 160x160 pixel méretű megjelenítésére.

A Rendszer nem ajánlja fel olyan jegy megvásárlásának a lehetőségét, ami az arra alkalmas készüléken bemutatható, elektronikus úton értékesített menetjegyként nem vásárolható meg.

Felhasználó a kifizetett jegyet az érvényességi időtől függetlenül az érvényességi idő végét követő egy évig bármikor letöltheti, ha a profilja aktív, de csak az érvényességi időben használhatja fel utazásra.

A megvásárolt jegy(ek)ről Szolgáltató elektronikus igazolást állít ki, melyet a sikeres vásárlásról küldött visszaigazoló e-mailhez csatol. Az igazolás a megvásárolt jegy(ek) adatait tartalmazza, azonban utazásra nem jogosít. Az igazolás a számla kiegészítéseképp költségelszámolóhoz felhasználható. Az igazolásokat a Rendszer nem tárolja, azok utólagos előállítására nem lehetséges.

Jegy lemondása

A Rendszerben megvásárolt jegyek visszatérítése kizárólag az applikációból kezdeményezhető, az adott jegyre vonatkozó egyedi szerződéses feltételek szerint. A visszaváltásra kijelölt jegyek utazásra érvénytelenek.

Ha a jegyeknek csak egy részét váltja vissza a felhasználó, a megmaradó jegyek helyett is új jegyet állíthat elő a rendszer, mely esetben az eredeti vásárlásban előállított jegyek utazásra nem használhatók. Szolgáltató az újonnan előállított jegyek adatairól új igazolást állít ki, amit a visszatérítés előjegyzésbe vételéről küldött e-mailhez csatol. Az újonnan kapott jegy az adott jegyre vonatkozó egyedi szerződéses feltételekben foglaltak szerint visszaváltható.

Ha a visszaváltásra kijelölt jegyet az érvénytartam lejárta előtt bármikor ellenőrzik, a jegy árát az ellenőrzés eredményétől függetlenül Szolgáltató mindaddig visszatartja, amíg a jegy fel nem használását az utas más módon (pl. az adott vonaton kiállított pótdíjjal, az adott vonaton érvényes és kezelt másik jeggyel) nem igazolja.

Hirdetés a Rendszerben vásárolt jegyeken

Amennyiben a Rendszerben megvásárolt jegy a vásárlást követően .pdf fájlban is előáll, a jegy a menetjegyekeken jogszabály alapján kötelezően feltüntetendő adatokon kívül - az A/4-es nyomtatási méretet nem befolyásolva - hirdetést, promóciót tartalmazhat. A hirdetés, promóció nincs összefüggésben a Rendszerben megvásárolt jegy érvényességével, a Szolgáltató részéről nem minősül ajánlattételnek és az utas számára nem keletkeztet szerződéskötési kötelezettséget. A hirdetéseken feltüntetett árak az e-vonatjegy megvásárlásának időpontjában érvényes árak.

Rendszerrel kapcsolatos panaszkezelés

MÁV-START ügyfélszolgálat

A Felhasználók a MÁV applikációval kapcsolatos kérdéseiket, észrevételeiket, panaszukat az alábbi elérhetőségek bármelyikén eljuttathatják a MÁV-START Zrt-hez:

- A MÁVDIREKT telefonos ügyfélszolgálaton a nap 24 órájában: 06 (1) 3 49 49 49
- E-mailben: eszrevetel@mav-start.hu
- Levélben: MÁV-START Zrt. Ügyfélszolgálat 1426 Budapest, Pf.: 56.
- Faxon: 06 (1) 511 2093
- A MÁV-START honlapján levő [bejelentőlap](#)on
- A vasútállomásokon megtalálható [személyes ügyfélszolgálatok](#)on

Személyszállítási szolgáltatással kapcsolatos panaszkezelés

A Felhasználók a vasúti személyszállítási szolgáltatásokkal kapcsolatos kérdéseiket, észrevételeiket a menetjegyen feltüntetett szolgáltatást teljesítő vasúti társaság(ok) Személyszállítási Üzletszabályzatában megadott elérhetőségeken keresztül juttathatják el az adott vasúti társasághoz.

Felügyeleti szerv

A Felügyeleti szervhez panasz akkor terjeszthető elő, ha a panaszos a fenti panaszkezelési eljárást igénybe vette, de az nem vezetett a panaszos számára kielégítő eredményre. Panaszt benyújtani a panaszkezelési eljárást lezáró dokumentum panaszossal való közlésétől számított 30 napon belül lehet. Felügyeleti szerv adatai:

- Név: Innovációs és Technológiai Minisztérium, Közlekedési Hatósági Ügyekért Felelős Helyettes Államtitkárság, Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztály, Vasúti Igazgatási Szerv
- Székhelye: 1011 Budapest, Fő utca 44-50.
- Postacíme: 1440 Budapest, Pf.: 1
- Tel: 06 (1) 373 1405
- Fax: 06 (1) 312 6614
- e-mail: igazgatasiszerv.vasut@itm.gov.hu
- webcím: <http://www.kormany.hu/hu/innovacios-es-technologiai-minisztrium>

Békéltető testületi eljárás

Amennyiben az utas észrevételét – az utas álláspontja szerint – az illetékes vasúti társaság nem tudta megnyugtató módon rendezni, az utas a lakóhelye vagy tartózkodási helye szerinti illetékes békéltető testülethez fordulhat, amely testület a megyei (fővárosi) kereskedelmi és iparkamarák mellett működő független szervezet. Az utas fordulhat az adott vasúti társaság székhelye szerint illetékes békéltető testülethez is.

A Szolgáltató székhelye szerint illetékes békéltető testület a **Budapesti Békéltető Testület**:

- Székhelye: 1016 Budapest, Krisztina krt. 99. III. em. 310.
- Postacíme: 1253 Budapest, Pf.: 10.
- Tel.: +36 1 488 2131
- Fax: +36 1 488 2186
- e-mail: bekelteto.testulet@bkik.hu

[További békéltető testületek elérhetőségei.](#)

Ha békéltető testületi eljárásra kerül sor, akkor abban az adott eljárásban érintett vasúti társaság részt vesz.

Az EU területén élő személyek a határon átnyúló vitás ügy rendezése érdekében fordulhatnak az [Európai online vitarendezési platformhoz](#) is.

Bírósági eljárás kezdeményezése

Azokban a nem kívánt esetekben, amikor az érintett vasúti társaság és a békéltető testületi eljárás sem nyújt az utas észrevételére megnyugtató megoldást, úgy vélt, illetve jogos érdeke érvényesítését polgári peres úton kezdeményezheti.

Közérdekű adatok

Társaság cégneve:	MÁV-START Vasúti Személyszállító Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhelye:	1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Céggjegyzékszám:	A Fővárosi Bíróság, mint Cégbíróság CG. 01-10-045551
Adószám:	13834492-2-44
Vasútvállalati működési engedély száma és kelte:	MVH/O-13. 2007. június 30.
Nyilvántartásba vevő hatóság:	Magyar Vasúti Hivatal

Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény alapján készített Általános közvételteli lista teljes körűen összegyűjtve elérhető a [MÁV-START honlapjáról](#).

A MÁV-START elfogadta és alkalmazza az [Európai Utasjogi Chartát](#), és a [SZEK.org etikai kódexét](#).

Egyebek

Rendszer felhasználói környezete

Android 5.1 vagy újabb, illetve iOS 9.0 vagy újabb operációs rendszerrel működő okostelefon vagy tablet. Az alkalmazás PC-n nem fut.

Az alkalmazás letöltéséhez és a Rendszer használatához internetkapcsolat szükséges, mely a Felhasználó által igénybe vett kapcsolódási módtól függően költségekkel járhat.

A Tartalom lefordítása más nyelvre

A MÁV-START a Rendszer Tartalmát magyar és angol nyelven teszi elérhetővé. A használat nyelvét a Beállítások menüben lehet beállítani. A MÁV-START kizárólag az általa lefordított, és a Rendszer oldalain közvetlenül elérhető magyar és angol nyelvű tartalmakért vállal felelősséget. A MÁV-START semmi olyan kárért nem felelős, ami a Rendszer Tartalmának más módon történő lefordításából, vagy ezen fordítások félreértéséből adódnak.

Jogosulatlan tevékenységek

Felhasználó által jogosulatlan tevékenységnek minősülnek az alábbi tevékenységek:

- A Rendszer, illetve a Szolgáltatás bármely részének módosítása, másolása, továbbítása, adaptációja, visszafejtése, közzététele, értékesítése;
- Bármely alkalmazás, keresőrobot, oldalkereső vagy visszafejtő, vagy más olyan alkalmazás használata, amellyel a Rendszer bármely része programozottan elérhető vagy indexelhető;
- A Rendszer, illetve a Szolgáltatás számítástechnikai rendszerébe történő jogosulatlan behatolás vagy behatolási kísérlet (hacking);
- Más Felhasználókról információ gyűjtése (ideértve a felhasználóneveket és/vagy e-mail címeket);
- A Rendszer bármely részének újraformázása vagy szerkesztése;
- Felhasználói azonosítók automatikus módszerekkel vagy más csalárd, illetve tisztességtelen módon való létesítése;
- Nemkívánatos elektronikus kommunikáció létesítése vagy továbbítása, mint a spam, vagy más tagoknak küldött lánclevelek (hoax), vagy a többi tagnak a szolgáltatás használata során bármely egyéb módon történő zavarása;
- Az információk lekérdezésére szolgáló szerver oldali szolgáltatás kereskedelmi célú használata.
- A Rendszer, illetve a Szolgáltatás egészéből vagy bármely részéből származtatott termék készítése;
- A Rendszer, illetve a Szolgáltatás egészére vagy bármely részére épülő információ, szoftver, termék vagy szolgáltatás értékesítése;
- A szolgáltatás nyújtásának bármilyen módon való veszélyeztetése.

Felhasználó általi jogosulatlan tevékenység a felhasználó kizárását, valamint jogi lépéseket von maga után.

Felhasználók felfüggesztése, kizárása

Szolgáltató fenntartja a jogot, hogy értesítés nélkül felfüggeszse vagy kizárja azon felhasználót, aki jelen Felhasználási feltételeket nem tartja be. A felhasználó felfüggesztése ideiglenes érvénytelenítést jelent, ami nem jár a regisztrációs adatok törlésével, s a felhasználó később érvényesíthető. A kizárás végleges érvénytelenítést jelent. Az egyszer kizárt email címmel újabb felhasználó később sem regisztrálható. Szolgáltató semmilyen kártérítésre nem kötelezhető a felhasználó felfüggesztése, kizárása, jogosultságainak korlátozása miatt.

Tartalom átvétele

A Rendszer tartalma, illetve bármely alkotóeleme Szolgáltató szellemi tulajdonát képezi és Szolgáltató előzetes írásbeli engedélye nélkül sem elektronikus, sem nyomtatott formában nem használható fel. A Rendszer által szolgáltatott információkat Felhasználó kizárólag saját felhasználás céljából a saját eszközének tárhelyére mentheti vagy kinyomtathatja, ám ebben az esetben sem válik jogosulttá a Rendszer így többszörözött részének a tovább használatára, terjesztésére, fénymásolására, átvételére, adatbázisban történő tárolására, letölthetővé tételére, a tartalom kereskedelmi forgalomba történő hozatalára.

Szerzői jog

A Rendszert nemzeti és nemzetközi szerzői jogok védik. A szerzői jogok megsértőivel szemben a MÁV-START minden lehetséges jogi lépést megtesz, ide értve a polgári, illetve büntető eljárást kezdeményezését.

Tájékoztatás küldése

Szolgáltató az Adatkezelési tájékoztatóban foglaltak szerint jogosult a regisztrált felhasználók részére e-mailben tájékoztatást küldeni.

Felhasználási feltételek közzététele

Jelen Felhasználási feltételeknek a Felhasználók való megismertetéséről Szolgáltató oly módon gondoskodik, hogy mindenkor hatályos és teljes szövegét a Rendszeren közzéteszi.

Felhasználási feltételek módosítása

Szolgáltató jogosult jelen felhasználási feltételeket a Felhasználók előzetes értesítése mellett egyoldalúan módosítani. A Felhasználó a Szolgáltatásnak a módosítás hatálybalépését követő használatával - azaz a rendszerbe történő belépéssel - elfogadja a módosított Felhasználási feltételeket.