A
MÁV-HÉV
HELYIÉRDEKŰ VASÚT
ZÁRTKÖRŰEN MŰKÖDŐ RÉSZVÉNYTÁRSASÁG

SZEMÉLYSZÁLLÍTÁSI ÜZLETSZABÁLYZATA

hatályos: 2018. szeptember 1. napjától

Az Üzletszabályzatot jóváhagyta:

az Innovációs és Technológiai Minisztérium Piacfelügyeleti és Utasjogi Főosztálya, mint vasúti igazgatási szerv a PIUF/19650-4/2018-ITM számú határozatával

Előjegyzés az Üzletszabályzat módosításairól

Sorszám	Módosítás dátuma	Jóváhagyási szám
1.	2016. november 7.	PU/VA/NS/A767/1/2016
2.	2017. június 20.	PIUF/27220-6/2017-NFM
3.	2018. szeptember 1.	PIUF/19650-4/2018-ITM

Tartalomjegyzék

I. Általános rész 4
I.1. Jogi háttér 4
I.2. Fogalomtár 5
I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása 7
I.4. A MÁV-HÉV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a MÁV-HÉV Zrt. és a BKK Zrt. kapcsolata 7
II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre 7
II.1. Menetrend szerinti személyszállítás 8
II.2. Különjárati személyszállítás 8
II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás 8
Az utazás célja alapján meghatározott utaskör menetrend alapján végzett szállítása más utasok kizárásával, az utazást szervező személyétől függetlenül. 8
II.2.2. Szabad áras különjáratok 8
III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek) 8
III.1. Utazáshoz való jog 8
III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése 9
III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése 9
III.4. Magatartási szabályok 10
IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok 11
IV.1. Utastájékoztatás 11
IV.2. A szolgáltatás teljesítése 12
V. A MÁV-HÉV Zrt. és partner biztosítói, valamint ~~a~~ BKK Zrt.-nek a személyszállítási közszolgáltatás teljesítése kapcsán fontosabb szervezeti egységeinek elérhetőségei 15
V. Menetjegyváltás a MÁV-HÉV Zrt. járműveire 15
VI. Jegyellenőrzés, pótdíjazás 15
VII. Felek jogai és kötelezettségei 18
VIII. A kézipoggyász, élő állat, babakocsi, kerékpár szállítása 18
VIII.1. Kézipoggyász (ideértve babakocsi, kerekesszék és kisméretű kerékpár) szállítása 18
VIII.2. Élő állatok szállítása 19
VIII.3. Kerékpár szállítása 19
IX. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai 20
X. Talált tárgyak kezelése 22
XI. A felelősségviselés szabályai 22
XI.1. Káresemény bejelentése 23
XI.2. Biztonsági szolgálat 24

Bevezetés

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

I. Általános rész

I.1. Jogi háttér

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

- a vasúti és közúti személyszállítási közszolgáltatásról, valamint az 1191/69/EGK és az 1107/70/EGK tanácsi rendelet hatályon kívül helyezéséről szóló 2007. október 23-i, 1370/2007/EK európai parlamenti és tanácsi rendelet;
- a vasúti személyszállítást igénybe vevő utasok jogairól és kötelezettségeiről szóló 2007. október 23-i, 1371/2007/EK európai parlamenti és a tanácsi rendelet (a továbbiakban: vasúti EU rendelet);
- az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (a továbbiakban: általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR);
- a Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény (a továbbiakban: Ptk.);
- Magyarország helyi önkormányzatairól szóló 2011. évi CLXXXIX. törvény;
- az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (a továbbiakban: Itv.);
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény;
- a közterület-felügyeletről szóló 1999. évi LXIII. törvény,
- a nemdohányzók védelméről és a dohánytermékek fogyasztásának, forgalmazásának egyes szabályairól szóló 1999. évi XLII. törvény (a továbbiakban: dohánytv.);
- a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (a továbbiakban: Sztv.);
- a vasúti közlekedésről szóló 2005. évi CLXXXIII. törvény (a továbbiakban: Vtv.);
- a térségi, az elővárosi, a városi és a helyi működési engedély alapján, valamint a kisvasút és a múzeumvasút által végzett vasúti személyszállítás részletes feltételeiről szóló 195/2016. (VII. 13.) számú Korm. rendelet (a továbbiakban: vasúti korm. rendelet);
- az oktatási igazolványokról szóló 362/2011. (XII. 30.) Korm. rendelet (a továbbiakban: igazolványrendelet);
- a közúti közlekedés szabályairól szóló 1/1975. (II. 5.) KPM-BM együttes rendelet (a továbbiakban: KRESZ);
- Budapest közlekedésszervezési feladatainak ellátásáról szóló 20/2012. (III. 14.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: Kijelölő rendelet);
- a Fővárosi Önkormányzat tulajdonában álló közterületek használatáról szóló 3/2013. (III. 8.) Főv. Kgy. rendelet (a továbbiakban: közterület-használati rendelet).
- a fogyatékos személyek jogairól és esélyegyenlőségük biztosításáról szóló 1998. évi XXVI. törvény;
- a fogyatékossággal élő személyek jogairól szóló ENSZ egyezmény és az ahhoz kapcsolódó Fakultatív Jegyzőkönyv kihirdetéséről szóló 2007. évi XCII. törvény.

I.2. Fogalomtár

Bérletigazolvány: A BKK által kiállított fényképes bérletigazolvány, személyi igazolvány, útlevél, vagy kártya formátumú vezetői engedély, diákigazolvány, vagy az iskola által az igazolványrendelet melléklete szerint, diákigazolvány helyett kiadott igazolás, (amely a 14. életévét betöltött személy esetében csak személyazonosításra alkalmas okmánnyal együtt érvényes), útlevél (tanulóbérlethez 14 éves kor alatt állampolgársági megkötés nélkül, a szabad mozgás és tartózkodás jogával rendelkezők esetében 16 éves korig)

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

Díjszabás: A közszolgáltatás megrendeléséért felelős minisztérium és a MÁV-HÉV Zrt. közötti közszolgáltatási szerződés alapján meghirdetett MÁV-HÉV Zrt. Díjszabás. A Budapest közigazgatási határán belüli vonalszakaszokon érvényes díjakról részletesen a Budapest Főváros Önkormányzata és a BKK Zrt. közötti feladat-ellátási és közszolgáltatási szerződésnek a nettó menetdíjakat, pótdíjakat és díjalkalmazási feltételeket tartalmazó melléklete alapján meghirdetett BKK Zrt. Díjszabás rendelkezik.

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

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

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

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

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

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

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

Közlekedésszervező: Budapest közlekedésszervezői feladatainak ellátására kijelölt gazdasági társaság, a BKK Zrt.

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

Megálló: Olyan díjszabási pont, közösségi közlekedési megállóhely, állomás, a közterület-használati rendelet szerint: a közösségi közlekedési járműre történő fel- és leszállás lefolytatására, illetve a közösségi közlekedési járműre történő várakozás céljára közterületen elkülönített terület, amely, ha kiépítése (így járdasziget jellege, korlátokkal való ellátása stb.) jellegéből vagy egyéb jelzésből más nem következik, a megállót, állomást jelző (KRESZ-, illetve hagyományőrző, például szemafor alakú) táblától kezdődően a járda területéből HÉV járműveknél 2 m széles és 120 m hosszú terület, valamint a megállóhelyeknél létesített utasváró.

Menetjegy: A MÁV-HÉV járataira érvényes, a BKK Zrt. által értékesített övezeti, vonal- és napijegy típusú jegyek, bérletek és utazásra jogosító igazolványok a MÁV-HÉV Zrt. illetve a BKK Zrt. hatályos Díjszabása szerint.

Peron: a járatok megállóiban az olyan megfelelően kialakított és általában jelzésekkel körülhatárolt terület, amely az utasok várakozását és a járműre történő biztonságos felszállást vagy az onnan való leszállást szolgáló legalább 2 m széles és 120 m hosszú terület, melyet utasváró egészíthet ki.
A járműveken az ajtók mellett található, egybefüggő szabad padlófelület, amelyre az utasok beszálláskor beléphetnek, illetve ahol leszállás előtt várakozhatnak

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

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

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

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

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

Utas: aki a MÁV-HÉV Zrt.- Üzletszabályzatában meghatározott követelményeknek megfelel és a személyszállítási szolgáltatást igénybe veszi

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

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

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

Vágányzár: kötöttpályás vonalakon végzett pálya-karbantartási, építési, vagy egyéb munkálatok idején hatályba lépő forgalomkorlátozás

Viteldíj: a szolgáltatás ellenértékét képviselő, a MÁV-HÉV Zrt. valamint a BKK Zrt. Díjszabásában meghatározott ár.

I.3. Az Üzletszabályzat hatálya és módosítása

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

I.4. A MÁV-HÉV Zrt. tevékenységének és feladatainak ismertetése, a MÁV-HÉV Zrt. és a BKK Zrt. kapcsolata

Az Sztv. szerint a közösségi közlekedés tekintetében ellátásért felelős önkormányzatok egyes, a törvényben meghatározott feladataik teljesítését az adott önkormányzat meghatározó befolyása alatt álló korlátolt felelősségű társaság vagy részvénytársaság formájában, vagy az irányítása alatt álló költségvetési szervként működő közlekedésszervezőnek adhatják át.
A mindenkor hatályos törvényi felhatalmazás alapján a Fővárosi Önkormányzat a Kijelölő rendelettel a BKK Zrt.-t Budapest területére vonatkozóan közlekedésszervezőnek jelölte ki.

Az elővárosi vasúti személyszállítás tekintetében a közösségi közlekedési közszolgáltatások ellátásért felelős minisztérium és a Fővárosi Önkormányzat által kötött megállapodása alapján a BKK Zrt. a MÁV-HÉV Zrt. tekintetében is végzi a jegy- és bérletértékesítést, a bevételek beszedését, valamint a jegy- és bérletellenőrzést és az ezzel kapcsolatos adatkezelési tevékenységet, utastájékoztatási, ügyfélszolgálati és forgalomszervezési feladatokat. A BKK Zrt. egyes értékesítési, ellenőrzési, ügyfélszolgálati és tájékoztatási feladatainak ellátásába (BKK nevében és megbízásából eljáró) közreműködőként bevonta a BKÜ Budapesti Közlekedési Ügyfélkapcsolatok Zrt.-t., illetve pótdíjakkal kapcsolatos követeléskezelési feladatokat a Budapesti Önkormányzati Követeléskezelő Kft. lát el.

A MÁV-HÉV Zrt. a hatályos jogszabályok rendelkezéseinek megfelelően az utasok számára személyszállítási szolgáltatást nyújt.
A jelen Üzletszabályzat a MÁV-HÉV Zrt„ mint. közlekedési szolgáltató és az általa üzemeltetett közösségi közlekedési járműveket igénybe vevő utasok között létrejött személyszállítási szerződés rendelkezéseit tartalmazza teljes körűen. Ezen túlmenően a jelen Üzletszabályzat tájékoztató jelleggel, utalás formájában rögzít a BKK Zrt. által ellátott feladatokat is.

II. Díj ellenében végzett személyszállítási szolgáltatások köre

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

II.1. Menetrend szerinti személyszállítás

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

II.2. Különjárati személyszállítás

A szállítás megrendelője vagy a MÁV-HÉV Zrt. kezdeményezésére személyek előzetesen összeállított csoportjának szállítása alkalmi jelleggel közlekedő olyan járattal, amely nem felel meg sem a menetrend szerinti személyszállítás, sem a különcélú menetrend szerinti személyszállítás ismérveinek.

II.2.1. Különcélú menetrend szerinti személyszállítási szolgáltatás

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

II.2.2. Szabad áras különjáratok

A MÁV-HÉV Zrt. szabad áras különjáratokat, illetve különleges díjszabással közlekedő járatokat is közlekedtet:

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

III. Személyszállítási szolgáltatás igénybevételének részletes feltételei (Utazási feltételek)

Az Üzletszabályzat jelen fejezete tartalmazza azokat a feltételeket, melyek betartása mellett az utasok a MÁV-HÉV Zrt. által nyújtott személyszállítási szolgáltatásokat igénybe vehetik. Az az utas, aki a III. fejezetben felsorolt előírások bármelyikét megszegi, a viteldíj megfizetésétől függetlenül az utazásból az Üzletszabályzatban meghatározott esetekben kizárható (a kizárást akár a MÁV-HÉV Zrt., akár a BKK Zrt. dolgozói foganatosíthatják), és vele szemben a BKK Zrt. pótdíjazást kezdeményezhet.

III.1. Utazáshoz való jog

A MÁV-HÉV Zrt. a közforgalmú személyszállítási szolgáltatás igénybevételét valamennyi utazni kívánó személy számára hátrányos megkülönböztetés nélkül lehetővé teszi, ha
a) az utas a személyszállítási Üzletszabályzat feltételeit elfogadja, és
b) a szolgáltatás a menetrendben meghirdetett járattal lehetséges.

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

- ittas vagy bódult,
- magatehetetlen személy, kísérő nélkül,
- botrányosan viselkedik, vagy más módon a többi utast magatartásával zavarja,
- magatartásával vagy állapotával a közlekedés biztonságát, saját és utastársai testi épségét, egészségét, a jármű vagy berendezéseinek épségét, tisztaságát veszélyezteti,
- ruházatával, poggyászával vagy más módon a járművet, utastársai ruházatát vagy az utasok poggyászát beszennyezheti,
- csomagolatlan, vagy nem visszazárhatóan nyitható csomagolású élelmiszerével, vagy italával mások ruházatát, testi épségét vagy a jármű tisztaságát veszélyezteti,
- a járműbe kézipoggyászként be nem vihető tárgyat vagy nem szállítható állatot vitt be, illetve kísérel meg bevinni,
- a szolgáltatást jogosulatlanul veszi igénybe és menetjegyet az ellenőrzéskor sem vált,
- a személyszállítási szerződés megkötését tanúsító vagy utazási jogosultságát más módon bizonyító igazolást, illetve kedvezmény igénybevételére jogosító igazolványát – felhívás ellenére – nem mutatja fel,
- a menetdíj, menetdíj-különbözet vagy a pótdíj megfizetését megtagadja,
- az utazási feltételeket nem tartja be.

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

A magatehetetlen vagy a szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem képes személy, valamint a hat éven aluli gyermek a személyszállítási szolgáltatás igénybevételére kísérő nélkül nem jogosult.

III.2. A személyszállítási szerződés létrejötte, hatályba lépése

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

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

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

III.3. A személyszállítási szerződés megszűnése

A személyszállítási szerződés az utazás befejezéséig hatályos. Az utazás akkor fejeződik be, amikor:
- az utas a céljának megfelelő megálló területét – ahol van – a peronzár-vonal kifelé irányuló átlépésével elhagyja;
- az utas a célja elérése előtt az utazási szándékával felhagy, vagy
- az utast a MÁV-HÉV Zrt. vagy a BKK Zrt. ellenőrzést végző munkatársa az utazásból kizárja.

III.4. Magatartási szabályok

A biztonságos utazás érdekében tilos az indításjelző megszólalása után fel- vagy leszállni és az ajtó csukódását akadályozni.

Tilos a járműveken és a HÉV utasforgalmi területein:
- az „ajtók záródnak" felhívás vagy az ajtók záródására figyelmeztető fény- és/vagy hangjelzés megszólalását követően a kocsiba be-, illetve onnan kiszállni, az ajtó záródását akadályozni vagy azt kinyitni;
- a járművek ablakán kihajolni, kinyúlni vagy tárgyakat ki-, illetve beadni, ki-, vagy bedobni, kitartani,
- fagylaltozni, ételt és alkoholt, vagy alkoholos italt fogyasztani, és csomagolatlan, vagy nem visszazárható csomagolású élelmiszerrel, itallal utazni, tartózkodni,
- rádió vagy egyéb hangot adó készüléket olyan hangerőn hallgatni, működtetni, amely a többi utast zavarja, kivéve különjáratokon, amennyiben ezt a megrendelő kéri, és a szolgáltató ezt a megrendelési folyamat során jóváhagyja,
- görkorcsolyázni, gördeszkázni,
- rollerezni, kerékpározni (a MÁV-HÉV Zrt. utasforgalmi területein a gyalogos közlekedés megengedett, ide értve a kerekesszéket, illetve az egyéb mozgást segítő eszközt és a babakocsit is),
- kéregetni, zenélni, mutatványosként szerepelni,
- engedély nélkül árusítani vagy hirdetményt elhelyezni,
- a vészjelzőt, vészféket vagy ajtó-vésznyitót indokolatlanul működtetni,
- a jegykezelő készüléket önkényesen kinyitni, nyílását eltömíteni,
- tűzveszélyes folyadékot (benzin, gázolaj, fűtőolaj stb.), robbanóanyagot, pirotechnikai anyagot, jogosulatlan személynek lőfegyvert, továbbá 5 kg töltőtömegnél nagyobb propán-bután gázpalackot szállítani,
- botrányosan vagy illemsértő, jogszabályba, jelen Üzletszabályzatba vagy az utazási feltételekbe ütköző módon viselkedni,
- ittasan, bódultan vagy szennyezett ruhában utazni, tartózkodni,
- kutyát szájkosár és póráz nélkül szállítani,
- a közlekedést, illetve az utasokat zavarni,
- a MÁV-HÉV Zrt. tulajdonában, eszközeiben kárt tenni, bármilyen módon rongálni,
- a járműveken és az utasforgalmi területeken elektromos cigarettát használni.

A dohánytv. alapján a dohányzás számára kijelölt helyek kivételével nem szabad dohányozni

a) közforgalmú intézménynek a nyilvánosság számára nyitva álló helyiségeiben,

b) közösségi közlekedési eszközön,

c) munkahelyen,

d) közterületnek minősülő

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

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

IV. Utasok tájékoztatására vonatkozó szabályok

IV.1. Utastájékoztatás

A BKK Zrt. gondoskodik arról, hogy az utasokat jogaikról, kötelezettségeikről, az igénybe vehető szolgáltatásokról tájékoztassa, illetve gondoskodik arról, hogy mindazon szolgáltatásokkal kapcsolatos információk az utasok, ügyfelek rendelkezésére álljanak, melyek ahhoz szükségesek, hogy azok az utazással, a szolgáltatás igénybevételével kapcsolatos döntéseiket időben meghozhassák. A BKK Zrt. a MÁV-HÉV Zrt. által működtetett járatok menetrendjével kapcsolatban tájékoztatást nyújt az utasoknak nyomtatott formában a megállókban. Emellett a hálózat felépítésével és a járatokkal, átszállási kapcsolatokkal összefüggő, továbbá – mint jegy- és bérletértékesítő – a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatást a BKK Zrt. nyomtatott formában az üzletszabályzata 2. sz. mellékletében felsorolt tájékoztató pontokon ad. A hálózat felépítésével és a járatokkal, átszállási kapcsolatokkal összefüggő, valamint a jegy- és bérletrendszer felépítésével, a díjtermékek felhasználási feltételeivel, áraival kapcsolatos tájékoztatók elektronikus formában is elérhetőek a BKK Zrt. honlapján

A BKK Zrt. biztosítja, hogy az utasok az őket megillető jogokról legkésőbb az induláskor megfelelő és érthető tájékoztatást kapjanak. Ennek érdekében a BKK Zrt. a megállókban és a honlapján az utazási feltételek kivonatát közzéteszi. Az utazási feltételek kivonatát a MÁV-HÉV Zrt. a járművek utastereiben is közzéteszi.

A BKK Zrt. által végzett utas-tájékoztatás módozatai, és megjelenési formái:

a) írott formában, amelyek az alább felsorolt helyeken érhetők el:
- a BKK Zrt. honlapján (www.bkk.hu),
- a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Zrt. Ügyfélközpontokban,
- információs táblákon, közterületi kijelzőkön,
- egyéb média információkon keresztül.

b) szóbeli tájékoztatás:
- a BKK Zrt. központi Ügyfélszolgálatán,
- a BKK Zrt. Ügyfélszolgálat telefonszámán (+36 1 3 255 255),
- a BKK Zrt. Ügyfélközpontokban,

c) hangos utastájékoztatás:
- a járműveken hallható, előre felvett megállóhelyekhez kapcsolódó hangos bemondások,
- a nagyobb csomópontokba, frekventált megállókba telepített kihangosítókon keresztül.

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

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

IV.2. A szolgáltatás teljesítése

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

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

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

A menetrend ideiglenes vagy végleges megváltoztatásáról a BKK Zrt. az utazóközönséget legalább 3 nappal a változás végrehajtását megelőzően tájékoztatja. Ha a változásra előre nem látható ok miatt kerül sor vagy kizárólag új közlekedési eszköz forgalomba állását jelenti a többi közlekedési eszköz menetrendjének, közlekedési időszakának változása nélkül, a tájékoztatási időközre vonatkozó rendelkezés nem kerül alkalmazásra.

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

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

A menetrend, a meghirdetett indulási időpontok és a menetidők tervezett értékek, amelyektől a forgalmi és műszaki körülményektől függően eltérések lehetnek. Az így létrejött menetrendi eltérések, járatkimaradások okozta esetleges kárért a BKK Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt. felelősséget nem vállal.

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

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

- személyesen a BKK Zrt. Központi Ügyfélszolgálatán és Ügyfélközpontjaiban,
- telefonon,
- faxon,
- postai úton,
- elektronikus levélben.

Az igazolás igényléséhez az alábbi adatokat kell megadni:

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

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

IV.3. Biztonságtechnikai megfigyelés

A BKK Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt. a vasútállomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a jegy- és bérletértékesítő berendezéseken, a megállóhelyen, valamint a személyszállító vasúti járművek belterében jogosult videómegfigyelő-rendszert alkalmazni. A videó-megfigyelő rendszer alkalmazása a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontjában, az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) 5. § (1) b) pontjában és a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvényben (Sztv.) foglaltakra figyelemmel a BKK Zrt. és a MÁV-HÉV Zrt., valamint az utasok jogos érdekeinek érvényesítéséhez szükséges, erre tekintettel az adatkezelés jogalapja a fentiekben meghatározott területeken lévő berendezések, a járművek rendszer eszközei, a jegy- és bérletértékesítő berendezések, továbbá az utasok valamint a szolgáltató munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme.

A fentiekre tekintettel, a részletes adatvédelmi tájékoztatás a MÁV-HÉV Zrt. honlapján olvasható, mely a vakok és gyengénlátók számára is érzékelhető módon kerül közzétételre, és jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan, **1. sz. mellékletét** képezi.

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

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

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

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

IV.4. Kép- és hangfelvétel készítése

Mind a magáncélú, mind a nem magáncélú felvétel készítésekor figyelemmel kell lenni az Itv.-ben foglaltakra, amely szerint személyes adat az érintettek – azaz jelen esetben a kép és hangfelvételen szerepelők – hozzájárulásával kezelhetők, amelyeket a felvétel készítőjének kell beszereznie, illetőleg a megszerzett személyes adatokat az Itv. egyéb vonatkozó előírásai szerint kell kezelnie.

IV.4.1.: Magáncélú hangfelvétel

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

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

IV. 4.2. Nem magáncélú kép- és hangfelvétel

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

A MÁV-HÉV Zrt.-t érintő forgatási és fotózási engedély a MÁV-HÉV Zrt. Kabinet Irodájától papír alapú, vagy a **mav-hev@mav-hev.hu** címre küldött elektronikus levélben kérhető.

A felvételkészítés kizárólag akkor engedélyezhető, ha:

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

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

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

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

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

V.1. Jegy- és bérletpénztárak, ügyfélközpontok

A rendszeresen felülvizsgált nyitva tartási időket és címeket tartalmazó listákat a BKK Zrt. a honlapján havi frissítéssel közzéteszi.

V. Menetjegyváltás a MÁV-HÉV Zrt. járműveire

A MÁV-HÉV Zrt. járataira a BKK Zrt. által értékesített **kilométer-övezetes,** vonal- és napijegy típusú jegyekkel, érvényes bérlettel és bérletigazolvánnyal, arckép nélküli bérlettel, érvényes utazásra jogosító igazolvánnyal (a továbbiakban együttesen Menetjegy) lehet felszállni, amelyek részletesen a MÁV-HÉV Zrt. Díjszabásban, a BKK Zrt. Üzletszabályzatában, valamint a Budapesten belüli szakaszok tekintetében a BKK Zrt. Díjszabásában kerülnek ismertetésre.
Az utasnak a beutazni kívánt teljes viszonylatra érvényes menetjeggyel kell rendelkezni már a járműre való felszállás megkezdésekor. Kivételt képeznek ez alól azok a személyek, akik

- jogszabály vagy díjszabás alapján díjmentes utazásra jogosultak,
- a Budapest közigazgatási határán kívüli megállóban felszálló utasok, ha ott menetjegykiadás (pénztár, szerződött jegykiadó partner, menetjegykiadó automata, vagy a peronon szolgálatot teljesítő jegyellenőr útján) nincs
- a Budapest közigazgatási határán kívüli megállóba történő utazásnál a Budapesten kívüli szakaszra érvényes Menetjegy tekintetében az olyan Budapesten belüli megállóban felszálló utasok, ahol menetjegykiadás (pénztár, szerződött jegykiadó partner, menetjegykiadó automata, vagy a peronon szolgálatot teljesítő jegyellenőr útján) nincs, továbbá
- a meghirdetett feltételek szerint díjmentesen igénybe vehető járatokon utaznak.

Ilyen esetben a nem díjmentességre jogosult utasok övezetes jegyüket, vagy vonaljegyüket az első jegyvizsgálatkor pótdíj megfizetése nélkül megválthatják a vonaton a jegyellenőrnél.

A BKK Zrt. Üzletszabályzata, illetve Díjszabása részletesen tartalmazza az alábbiakat:

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

A MÁV-HÉV Zrt. Üzletszabályzata, illetve Díjszabása részletesen tartalmazza a hév jegyek és a hév bérletek típusait, a használatukhoz szükséges igazolványok meghatározását.

VI. Jegyellenőrzés, pótdíjazás

VI. 1. Jegyellenőrzés

A jegyellenőrzési tevékenységet végző személyek a BKK Zrt. közreműködőjeként eljáró BKÜ Zrt. alkalmazottai – a továbbiakban BKÜ Zrt. jegyellenőre –, vagy a BKK Zrt.-vel szerződött személy – vagy társaság – által foglalkoztatott személyek, vagy a MÁV-HÉV Zrt. ellenőrzést végző munkavállalói , valamint a BKK Zrt és a MÁV-HÉV Zrt. alvállalkozói lehetnek.

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

A jegyellenőrök az utazás tartama alatt, illetve felszállás előtt és leszálláskor az érvényes jegyek, bérletek, utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok és az utazási feltételek betartását ellenőrzik, továbbá érvényes jegy, bérlet vagy utazásra jogosító egyéb okmányok, valamint a kedvezményes jegy vagy bérlet használatára jogosító okmányok hiányában és/vagy az utazási feltételek megszegése esetén pótdíjazási eljárást folytatnak le. Az alkalmazandó pótdíjak mértékét a jelen Üzletszabályzat, a Budapesten belüli szakaszok tekintetében pedig a BKK Zrt. Díjszabása határozza meg.

A jegyellenőröket azonosítja az arcképes, sorszámozott szolgálati kitűzőjük, valamint karszalagjuk, amelyeket jól látható helyen, a felsőruházaton kell elhelyezniük az ellenőrzés megkezdése előtt. A jegyellenőrök mind formaruhában, mind polgári ruhában végezhetnek jegyellenőrzést. A jegyellenőr nem köteles az utas részére előre igazolni magát, de az utas kérésére köteles az utólagos azonosításához szükséges információkat megadni, arcképes sorszámozott szolgálati kitűzőjét, valamint az ellenőrzés végzésére felhatalmazó megbízást felmutatni.

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

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

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

VI.2. Pótdíjazás

16 000 forint pótdíjat köteles fizetni, aki

- jegy nélkül, érvénytelen vagy kezeletlen jeggyel, érvénytelen bérlettel, utazási igazolvánnyal utazik, illetve valamilyen kedvezményt jogosulatlanul vesz igénybe,
- olyan bérlettel vagy diákigazolvánnyal, úti okmánnyal utazik, amelyhez tartozó értékszelvényre az igazolvány, diákigazolványon szereplő oktatási azonosító vagy diákigazolvány sorszám, egyéb okmány sorszáma nincs ráírva, vagy a ráírás nem olvasható, vagy a bérletigazolvány vagy diákigazolvány nincs kitöltve, illetve érvényesítve, a kiindulási és a célállomás nincs feltüntetve,
- az 5/30 BKK napijegy szelvényein nem az előírások szerint jelölte az érvényességi idő kezdetét, vagy azt eltávolítható módon jelölte, javította, egyéb okból egyértelműen meg nem állapítható érvényességi idejű 5/30 BKK napijeggyel utazik,
- más nevére szóló hetijeggyel utazik,
- kutyát, kerékpárt vagy túlméretes tárgyat az előírt díj fizetése nélkül szállít, vagy a megváltható jegyekkel, bérletekkel visszaél, a kerékpárbérleten szereplő sorszámú igazolványt vagy díjmentes utazásra jogosító igazolást, igazolványt, továbbá – díjmentes utazásra nem jogosultak esetében – a személyszállításban használt bérletet nem tudja felmutatni,
- kerékpárt vagy túlméretes tárgyat olyan járművön szállít, amelyen annak szállítása nem megengedett,
- csomagként, kézipoggyászként vagy túlméretes tárgyként nem szállítható tárgyat visz a járművön,
- saját maga vagy az általa szállított kézipoggyász, túlméretes tárgy vagy élő állat bepiszkítja a járművet,
- a vészjelzőt indokolatlanul működésbe hozza,
- az utazási feltételekben rögzítetteket nem tartja be.

A pótdíj összege a helyszínen fizetve 8 000 forint.

A megállapított menetdíjon és pótdíjon felül 16 000 forint késedelmi díjat fizet az, aki fizetési kötelezettségének 30 napon belül nem tesz eleget.

A pótdíj helyett 2 000 forint utólagos bemutatási díjat köteles fizetni, aki az utazásakor már korábban megváltott, az adott utazásra jogosító menetjeggyel, nevére szóló bérlettel, más érvényes utazási igazolvánnyal vagy kedvezményre jogosító, jogszabály alapján kiadott, vagy a Szolgáltató belső szabályzatában meghatározott igazolvánnyal, igazolással rendelkezik, de azt az utazás alkalmával az ellenőrzéskor felmutatni nem tudja, feltéve, ha azt utólag, az utazás napjától számított 5 munkanapon belül a Szolgáltató Üzletszabályzatában által előírt módon bemutatja.

Az egyes menetjegyek, bérletek és más utazási igazolványok érvénytelenségének eseteit részletesen a Szolgáltató és a Budapest közigazgatási területén történő utazásra a BKK Zrt. díjszabása tartalmazza.

VII. Felek jogai és kötelezettségei

A MÁV-HÉV Zrt. köteles az utasokat a Személyszállítási Üzletszabályzatban foglalt feltételek szerint a célállomásra szállítani.
Az utas jogosult a MÁV-HÉV Zrt. járművein utazni, a kiszolgáló létesítményeket, berendezéseket használni, a személyszállításhoz kapcsolódó szolgáltatásokat igénybe venni.

Az utas csak a menetrendben meghirdetett állomáson, vagy megállóhelyen szállhat fel és le a járműről.

Az utas a személyszállítás – így különösen fel- és leszállás, várakozás, utazás – során tartózkodni köteles a közlekedés biztonságát, a közlekedési eszközök, az utaskiszolgáló létesítmények, berendezések épségét veszélyeztető, az utastársak kényelmét és nyugalmát zavaró magatartástól.

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

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

Az utas – külső segítség igénybevétele nélkül – tömegét és méretét tekintve saját maga által hordozható, a fel- és leszállást, saját, valamint a többi utas mozgását nem akadályozó kézipoggyászt (tárgyat) szállíthat díjtalanul. A szállított csomagok összmérete nem haladhatja meg a 2 db kézipoggyász méretét, amely vagy 2 db 40x50x80 cm-es, vagy 2 db 20x20x200 cm-es vagy 1 db 40x50x80 cm-es és 1 db 20x20x200 cm-es méretbe belefér.

Amennyiben az előbbiekből csak egy befoglaló méretet használ fel az utas, akkor – mérethatártól függetlenül – az alább felsoroltak közül legfeljebb további 1 db-ot szállíthat díjtalanul: szánkó, síléc (1 pár), köteg becsomagolt facsemete legfeljebb 40x40x200 cm befoglaló méretig, illetve babakocsi, kerekes szék, kisméretű kerékpár, összecsukott kerékpár, monocikli, legfeljebb 70x120x140 cm befoglaló méretig. A fentiektől eltérően nem szállítható az a kézipoggyász, amely az imént felsorolt feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

A járműveken kifüggesztett utazási feltételek általános részében ismertetettek mellett az ott felsoroltaknál nagyobb méretű, de legfeljebb 1 db 100x100x200 cm méretet meg nem haladó poggyász („túlméretes tárgy") a kocsik piktogrammal megjelölt peronján szállítható díjfizetés ellenében. A viteldíj mértéke vonal- vagy gyűjtőjegy árával azonos. Nem szállítható az a kézipoggyász, amely a fenti feltételeknek ugyan megfelel, de tömege a 30 kg-ot meghaladja.

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

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

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

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

VIII.2. Élő állatok szállítása

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

Az előző bekezdésben foglaltaktól eltérően (ha az utas nem kézipoggyásznak megfelelő szállítóeszközben szállítja) a kutya zárt szállítóeszköz nélkül, szájkosárral és pórázon vezetve, díjfizetés ellenében szállítható. A HÉV vonalainak teljes hosszán a kutya szállításának díja megegyezik a teljes árú menetjegy díjával, de legfeljebb egy vonaljegy árával a BKK Díjszabása szerint. Az elővárosi vasúti járatokon a BKK Díjszabása szerint váltott kutyabérletek a HÉV vonalak teljes hosszán érvényesek.

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

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

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

VIII.3. Kerékpár szállítása

Kerékpár csak a kijelölt kocsikban, a piktogrammal jelzett peronokon szállítható, a Díjszabás szerint kerékpárszállításra szolgáló jeggyel vagy bérlettel. Egy jármű peronon legfeljebb 4 db kerékpár szállítható kivéve, ha a kijelölt kocsin elhelyezett kerékpár piktogram ennél több kerékpár szállítását teszi lehetővé.

HÉV pótlás esetén, amennyiben külön meghirdetésre került, a kerékpárszállítást minden pótolt vonat esetén biztosítani kell. A kerékpár szállítása az előre meghirdetett HÉV pótló autóbuszok kijelölt menetein, arra alkalmas helyen, járművenként előre meghirdetett mennyiségben megengedett. Egy utas egy kerékpárt 1 db vonal- vagy gyűjtőjegy érvényesítésével, illetve kerékpárbérlettel szállíthat.
A kezelt menetjegy, illetve kerékpárbérlet a meghirdetett pótolt HÉV vonal teljes hosszán érvényes a kerékpár szállítására úgy, hogy menetjeggyel történő kerékpárszállításkor új járműre átszálláskor a már kezelt menetjegy másik végét is érvényesíteni szükséges. A HÉV pótló autóbuszokon nem feltétlenül szükséges a kerékpár piktogram elhelyezése, az utasokat azonban egyértelműen tájékoztatni kell a kerékpárok szállíthatóságáról.

Az elővárosi vasúti járatokon a BKK Díjszabása szerint váltott kerékpárbérletek a HÉV vonalak teljes hosszán érvényesek.

IX. Utaspanaszok bejelentésének és kezelésének szabályai

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

A panaszbejelentések és azok kivizsgálása körében tudomására jutott személyes adatokat a MÁV-HÉV Zrt. a jelen Üzletszabályzat elválaszthatatlan, **2. számú mellékletét** képező Adatkezelési Tájékoztatóban foglaltak szerint kezeli.

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

Személyesen:
- a BKK Zrt. központi és reptéri ügyfélszolgálatain,
- a BKK Zrt. ügyfélközpontjaiban

Telefonon:
- az Ügyfélszolgálat telefonszámain

Írásban:
- levélben: az Ügyfélszolgálat címére
- telefaxon: az Ügyfélszolgálat faxszámára
- elektronikus úton (e-mail): az Ügyfélszolgálat e-mail címére
- vásárlók könyvébe történő bejegyzéssel (vásárlók könyve található a BKK Zrt. hivatalos pénztáraiban, a forgalmi ügyeleteken, a központi, reptéri és pótdíj Ügyfélszolgálatain és az Ügyfélközpontokban)

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

Az észrevételek nyilvántartásba vételének időpontja a személyesen, vagy telefonon tett bejelentés esetében a közlés napja, az írásbeli észrevétel esetében a BKK Zrt.-hez történő érkezés napja. A szóban bejelentett panaszokról, észrevételekről – amennyiben azt azonnal elintézni nem lehet – a BKK Zrt. jegyzőkönyvet vagy feljegyzést készít és annak egy másolati példányát az ügyfélnek átadja, egyéb elektronikus hírközlési szolgáltatás felhasználásával közölt panasz esetén az érdemi válasszal egyidejűleg megküldi.
Az ügyfél hozzájárul ahhoz, hogy a BKK Zrt. Ügyfélszolgálatán telefonon tett szóbeli panasz esetén, amennyiben a beszélgetés rögzítésre kerül, a BKK Zrt. az írásos jegyzőkönyv felvételét mellőzze. Telefonon tett bejelentésről – tekintettel arra, hogy a BKK Zrt. a hangfelvételt rögzíti – jegyzőkönyv vagy feljegyzés csak abban az esetben készül, ha a válaszadáshoz a MÁV-HÉV Zrt. bevonása szükséges, illetve ha a panaszt azonnal, helyben elintézni nem lehet.

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

A panaszra, bejelentésre a BKK Zrt. írásban válaszol, kivéve, ha a telefonon, vagy szóban megtett bejelentést azonnal elintézi.
Névtelen bejelentésre a BKK Zrt. írásos választ nem ad. Névtelennek kell tekinteni azt a bejelentést, amelyről nem lehet hitelt érdemlően beazonosítani a bejelentő nevét.

A BKK Zrt. egy hónapon belül indoklással ellátott választ ad, vagy – indokolt esetben – tájékoztatja az utast arról, hogy a panasz benyújtásának időpontjától számított legfeljebb három hónapon belül mikor számíthat válaszra. A MÁV-HÉV Zrt. a panasz kivizsgálása során úgy jár el, hogy a válaszadásra megadott fenti határidőt a BKK Zrt. tartani tudja.

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

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

- amennyiben az ügyfél ezt kifejezetten kéri, és bejelentésében erre utalást tesz,
- amennyiben az ismételt bejelentés új tényállítást nem tartalmaz az ügyfél által korábban előterjesztetthez képest, és azt a BKK Zrt. a rá vonatkozó kötelezettségeknek maradéktalanul eleget téve már teljes körűen megválaszolta,

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

A vasúti igazgatási szerv elérhetőségei a MÁV-HÉV Zrt. honlapján (http://www.mav-hev.hu) megtalálhatóak.

X. Talált tárgyak kezelése

A MÁV-HÉV Zrt. járművein és az utasok rendelkezésére álló létesítményeiben - utasvárókban, peronokon, állomásokon stb. - talált tárgyakat a MÁV-HÉV Zrt. és a BKV Zrt. közötti megállapodás alapján a BKV Zrt. kezeli.

Talált tárgy leadása a járművezetőnél, személyzettel működő HÉV állomásokon, vagy a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében lehetséges. Az elveszített tárgyak iránt érdeklődni legkorábban az elvesztést követő munkanapon 11.00 óra után lehet a MÁV-HÉV Zrt. vagy a BKV Zrt. közzétett elérhetőségein, telefonon, elektronikus levélben vagy személyesen az alább megjelölt, a BKV Zrt. talált tárgyak kezelésére kijelölt helyiségében
Beszállítás után a megtalált tárgyak visszaadása a tulajdonosának, a 1072 Budapest, VII. Akácfa u. 18. szám alatt történik.

Nyitva tartás:

hétfő 8.00-20.00 óráig
kedd – csütörtök 8.00-17.00 óráig
péntek 8.00-15.00 óráig
szombat, vasárnap zárva.

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

A talált tárgy beszállítás előtti visszaszolgáltatása a MÁV-HÉV Zrt. forgalmi ügyeleteken is történhet, ha a jogos tulajdonos a talált tárgyat a szolgálati helyen keresi.

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

A BKV Zrt.-nél tárolt talált tárgy kiadásához személyazonosságot igazoló okmány (pl. személyi igazolvány, személyazonosító igazolvány és lakcímet igazoló hatósági igazolvány együtt, útlevél) bemutatása és egyszeri kezelési költség (egy előreváltott vonaljegy mindenkori ára) megfizetése szükséges.

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

XI. A felelősségviselés szabályai

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

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

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

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

A MÁV-HÉV Zrt. nem felel az utas őrizetében lévő kézipoggyász, csomag vagy élő állat szállítása során a tevékenységi körén kívül eső okból bekövetkezett károkért, továbbá nem felel az utas által őrizetlenül hagyott kézipoggyászért, csomagért vagy élő állatért.

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

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

A MÁV-HÉV Zrt. felelősségviselésére egyebekben az egyéb vonatkozó jogszabályok az irányadóak.

XI.1. Káresemény bejelentése

A MÁV-HÉV Zrt. rendelkezik vasúti társaságokra vonatkozó-, illetve általános és szolgáltatói felelősségbiztosítással, továbbá a kötelező gépjármű felelősség-biztosítással a MÁV-HÉV Zrt. utasai, illetve a közlekedés többi résztvevői számára okozott károk rendezése érdekében. A MÁV_HÉV Zrt. a mindenkor hatályos biztosítási szerződései szerinti partnereinek adatait honlapján közzéteszi.

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

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

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

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

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

A vélelmezetten a MÁV-HÉV Zrt. által okozott baleset és a kárigény bejelentésére a Ptk.-ban foglalt elévülési szabályok vonatkoznak.

A kárigény érvényesítése során a bejelentőnek (károsultnak) az illetékes biztosító rendelkezésére kell bocsátania mindazokat a dokumentumokat, amelyek a kárigény elbírálásához szükségesek, az illetékes biztosító által kért felvilágosításokat meg kell adnia, és lehetővé kell tennie azok tartalmának ellenőrzését.
A baleset tényét rögzítő jegyzőkönyv a baleset tényének bejelentéshez elegendő. A kárbejelentés mellékletei ugyanakkor a benyújtandó kárigénytől függenek.

Rendezett felelősségi jogalap esetén a kárigényekhez általában elegendő az orvosi dokumentációt benyújtani, illetve a sérült vagyontárgy szemlézésével kapcsolatban az illetékes biztosító iránymutatása szerint kell eljárni. A további dokumentáció a kárigénytől függ (pl.: halál esetén halotti anyakönyvi kivonatra és az örökösödési eljárást lezáró határozatra van szükség, keresetveszteség esetén jövedelemigazolás kell, stb.).
A bejelentéskor a károsultakat a MÁV-HÉV Zrt. vagy az illetékes biztosító. tájékoztatja a szükséges dokumentumokról. A kárigény elbírálásához további dokumentumok is bekérhetők.

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

XI.2. Biztonsági szolgálat

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

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

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

Mellékletek:

- 1. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató biztonságtechnikai megfigyeléssel kapcsolatban
- 2. sz. melléklet: Adatkezelési tájékoztató utaspanaszok kivizsgálásával kapcsolatban
- 3. sz. melléklet: Díjszabás

1. sz. mellékelt

A MÁV-HÉV Zrt. Adatkezelési tájékoztatója biztonságtechnikai megfigyeléssel kapcsolatban

A MÁV-HÉV Zrt. az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) 5. § (1) b) pontja, illetve a 2016/679/EU rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bek. f) pontja, és a személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.) 8. §-a alapján a vasútállomáson a közforgalom számára nyitva álló helyen, a megállóhelyen, valamint a személyszállító vasúti járművek belterében, a vasútállomáson és megállóhelyen elektronikus biztonságtechnikai rendszeren keresztül megfigyelést folytat az alábbiak szerint.

1. Az adatkezelés célja

Az elektronikus biztonságtechnikai rendszer által folytatott megfigyelés, valamint a rendszer által rögzített, személyes adatokat tartalmazó kép- és hangfelvétel készítésének, tárolásának célja fentiekben meghatározott területeken található berendezések, a személyszállító vasúti járművek, továbbá az utasok és a szolgáltató munkavállalói és megbízottai életének, személyének, testi épségének és vagyontárgyaik védelme.

2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Infotv. 5. §. (1) bekezdés b) pontja, a GDPR 6. cikk (1) bek. f) pontja, és az Sztv. 8. §-a.

3. Adatkezelő

Név: MÁV-HÉV Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely: 1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Cégjegyzékszám: Cg. 01-10-049023
A bejegyző bíróság megnevezése: Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám: 25776005-2-44
E-mail: mav-hev@mav-hev.hu
Adatvédelmi tisztviselő: adatvedelem@mav-hev.hu.

4. Adatfeldolgozó

Nincs

5. A kezelt adatok köre, kezelése

A kezelt személyes adatok típusa: a vasútállomáson a közforgalom számára nyitva álló helyre, a megállóhelyre, valamint a személyszállító vasúti járművek belterébe belépő személyeknek a képfelvételeken látszódó arcképmása és egyéb, a megfigyelőrendszer által rögzített személyes adatai.

Adatcsoportok	Személyes adat	Az adatkezelés célja
Képmás és hang	Képmás	Az 1. pontban foglaltak szerint
	Hang	Az 1. pontban foglaltak szerint

6. Az adatok kezelése
Az érintett adatait az 1. pontban meghatározott célból, kizárólag az Adatkezelő azon munkatársai ismerhetik meg, akiknek munkaköri kötelezettsége összefügg az adatkezelés céljának előmozdításával.
Fentieken túl az adatok megismerésére jogosult személyek az alábbiak: az Sztv. 8. § (6) bekezdése alapján bíróság vagy hatóság megkeresésére a rögzített kép-, illetve hangfelvételt a bíróságnak vagy a hatóságnak haladéktalanul meg kell küldeni.

7. Az adatkezelés időtartama
A felvétel tárolásának időtartama: felhasználás hiányában a felvételt a MÁV-HÉV Zrt. az elkészültét követő 16. napon törli.

A MÁV-HÉV Zrt. az 1. pontban meghatározott célból készített kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt felhasználhatja a szolgáltatását igénybe vevő személyeket, a működtetésében lévő berendezések használóit, a szolgáltató munkavállalóit, megbízottjait és a kezelésében lévő területeken tartózkodó személyeket, illetve poggyászaikat, a járműveket, berendezéseket és felszereléseket ért balesetek, káresetek körülményeinek, továbbá a MÁV-HÉV Zrt.-nél tett panaszbejelentések kivizsgálásához. Ezen vizsgálat idejére, de legfeljebb a felvétel rögzítésének időpontját követő 30 napra a MÁV-HÉV Zrt. mentesül a felvételek törlésére előírt jogszabályi kötelezettsége alól, feltéve, hogy az eseményt 15 napon belül a MÁV-HÉV Zrt. részére bejelentették, vagy arról a MÁV-HÉV Zrt. más módon tudomást szerzett. A vizsgálatra felhasznált kép-, hang- vagy kép- és hangfelvételt a vizsgálat és az annak eredményeként tett intézkedések, illetve lehetséges további jogorvoslati eljárás esetén az azt lezáró határozat - ideértve a bírósági eljárást is - véglegessé válását vagy jogerőre emelkedését követő 15. napon meg kell semmisíteni vagy törölni kell.

Amennyiben a felvételre alapítottan polgári-, vagy büntető peres eljárás kerül lefolytatásra az adatkezelő érintettségével, úgy a felvétel megőrzésének ideje a MÁV-HÉV Zrt. igényének elévülése, főszabályként 5 év.

8. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

8.1. Tájékoztatáshoz való jog:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban tájékoztatást kérhet az adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, valamint az adatkezelés korlátozását.
Kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelő nevéről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait, illetve az Ön adatkezeléssel összefüggő jogairól. Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

8.2. Az érintett hozzáféréséhez való jog:
Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e.
A hozzáférés joga alapján Ön jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést kapjon:

- adatkezelés célja,
- az érintett személyes adatok kategóriái,
- az adatkezelés időtartama,
- arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait,
- az Ön adatkezeléssel összefüggő jogai,
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

Az Ön kérésére Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait - rendelkezésére bocsátja. Az Ön által kért további másolatokért Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg. Amennyiben Ön elektronikusan nyújtja be kérelmét, úgy az információkat széles körben használt elektronikus formában kapja meg, kivéve ha azt másképp kéri..

8.3. Az adatok módosításának (helyesbítés) és törlésének (elfeledtetés) joga:
Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését.
Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti személyes adatainak törlését, ha azok kezelése jogellenes, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte.
Adatkezelő a helyesbítésről és a törlésről Önt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az Ön jogos érdekét nem sérti.
Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok szükségesek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

8.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog, az adatok zárolása:
Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (korlátozza) amennyiben:

- vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de Ön ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de Önnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

A zárolás (korlátozás) addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat – a tárolás kivételével – csak az Ön hozzájárulásával; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez; vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében; vagy fontos közérdekből kezeljük. Az Adatkezelő az Ön kérésére történt zárolás feloldásáról Önt előzetesen tájékoztatja.

8.5. Tiltakozás joga:

Ön a 1. pontban megadott elérhetőségek bármelyikén keresztül írásban tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha az Adatkezelő a személyes adatot közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljából továbbítaná, felhasználná, ideértve a profilalkotást is.
Amennyiben Ön a személyes adatának kezelése ellen tiltakozással él, az Adatkezelő – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről Önt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az Adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt

és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

9. Adatbiztonság

- Adatkezelő az Adatfeldolgozó közreműködésével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:
    a) amelyek ahhoz szükségesek, hogy az alkalmazás(ok) az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjön vagy működjenek;
    b) biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érjék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;
    c) valamint gondoskodik az adatok mentéséről és archiválásról;
- továbbá betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 10. pontban meghatározott adatvédelmi jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. A feltöltött állományokat az Adatkezelő az Adatfeldolgozó útján a vírusellenőrzésnek és egyéb biztonsági szűréseknek veti alá.
- az időszakos foglalkozás-egészségügyi vizsgálatokhoz kapcsolódóan: a rendszer számítástechnikai elemei a MÁV Szolgáltató Központ Zrt. (1012 Budapest, Krisztina krt. 37.), mint Adatfeldolgozó szervertermében találhatók meg.
- Adatkezelő olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban a kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt, az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és oly módon üzemelteti, hogy a kezelt adat:
    a) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);
    b) hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);
    c) változatlansága igazolható legyen (adatintegritás);
    d) csak az arra jogosult számára legyen hozzáférhető, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága).

10. Adattovábbítás

Az Adatkezelő az adatokat szabálysértési vagy büntetőeljárás esetén az azokat lefolytató hatóságok, bíróságok felé.

Az átadott adatok köre: a kamerarendszer által készített, releváns információt tartalmazó felvételek.

Az adattovábbítások jogalapja: a Be. 71. § (1) bekezdése, 151. § (2) bekezdésének a)pontja és a 171. § (2) bekezdése, valamint a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 75. § (1) bekezdésének a) pontja és 78. § (3) bekezdése.

11. Jogorvoslati lehetőségek és egyéb információk

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet bírósághoz jogorvoslatért, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panasszal élhet:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely/Postacím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. / 1530 Budapest, Pf. 5.
Telefon: (+36-1) 391-1400
Telefax: (+36-1) 391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet – annak közlésétől számított 30 napon belül – Ön az Adatkezelővel szemben közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelő székhelye szerinti vagy a lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Amennyiben az Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakon kívül további információra van szüksége, akkor az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérhet tájékoztatást.

Ha az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvedelem@mav-hev.hu elérhetőségen teheti meg.

12. Releváns jogszabályok:

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)

MÁV-HÉV Zrt.

2. sz. mellékelt

A MÁV-HÉV Zrt. Adatkezelési tájékoztatója utaspanaszok kivizsgálásával kapcsolatban

A MÁV-HÉV Zrt. az információs önrendelkezési jogról és információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.) 5. § (1) b) pontja, illetve a 2016/679/EU rendelet (GDPR) 6. cikk (1) bek. c) pontja, a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Ftv.) 17/A-17/C. §-a, illetve az 1371/2007/EK rendelet 27. cikke alapján a szolgáltatás minőségi előírásainak megállapítása és figyelemmel kísérése, az utasok személyes biztonságát érintő kockázatok kezelése és a panaszok kezelése érdekében adatkezelést folytat az alábbiak szerint.

3. Az adatkezelés célja

A személyes adatok kezelésének, tárolásának célja a fogyasztóvédelmi előírások és a fentebb felsorolt egyéb jogszabályok szerinti kötelezettségek teljesítése, a szolgáltatás minőségi előírásainak megállapítása és figyelemmel kísérése, az utasok személyes biztonságát érintő kockázatok és a panaszok kezelése.

2. Az adatkezelés jogalapja

Az adatkezelés jogalapja az Infotv. 5. §. (1) bekezdés b) pontja, a GDPR 6. cikk (1) bek. c) pontja, az Ftv. 17/A-17/C. §-a, és az 1371/2007/EK rendelet 27. cikke.

3. Adatkezelő

Név:	MÁV-HÉV Helyiérdekű Vasút Zártkörűen Működő Részvénytársaság
Székhely:	1087 Budapest, Könyves Kálmán krt. 54-60.
Cégjegyzékszám:	Cg. 01-10-049023
A bejegyző bíróság megnevezése:	Fővárosi Törvényszék Cégbírósága
Adószám:	25776005-2-44
E-mail:	mav-hev@mav-hev.hu
Adatvédelmi tisztviselő:	adatvedelem@mav-hev.hu.

4. Adatfeldolgozó

Nincs

6. A kezelt adatok köre, kezelése

A kezelt személyes adatok típusa: a panaszos által a panasz bejelentése körében megadott, a panasz kivizsgálásához szükséges személyes adatok.

Adatcsoportok	Személyes adat	Az adatkezelés célja
Név	Családnév	Az 1. pontban foglaltak szerint
	Utónév	Az 1. pontban foglaltak szerint
Lakcím adatok	Állandó lakcím	Az 1. pontban foglaltak szerint
	Tartózkodási hely	Az 1. pontban foglaltak szerint
E-mail cím		Az 1. pontban foglaltak szerint
Telefonszám		Az 1. pontban foglaltak szerint

6. Az adatok kezelése

Az érintett adatait az 1. pontban meghatározott célból, kizárólag az Adatkezelő azon munkatársai ismerhetik meg, akiknek munkaköri kötelezettsége összefügg az adatkezelés céljának előmozdításával.

9. Az adatkezelés időtartama

A MÁV-HÉV Zrt. az Ftv. 17/A-C. §-i alapján valamennyi panaszról köteles jegyzőkönyvet felvenni, és a jegyzőkönyvet valamint a válasz másolati példányát öt évig köteles megőrizni.

10. Az érintett adatkezeléssel kapcsolatos jogai

8.1. Tájékoztatáshoz való jog:

Ön a 3. pontban megadott elérhetőségeken keresztül írásban tájékoztatást kérhet az adatkezelőtől, kérheti személyes adatainak helyesbítését, valamint az adatkezelés korlátozását.
Kérelmére az Adatkezelő tájékoztatást ad az általa kezelt adatokról, az adatkezelés céljáról, jogalapjáról, időtartamáról, az adatkezelő nevéről, címéről (székhelyéről), az adatfeldolgozó nevéről, címéről (székhelyéről) és az adatkezeléssel összefüggő tevékenységéről, az adatvédelmi tisztviselő elérhetőségéről, továbbá arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait, illetve az Ön adatkezeléssel összefüggő jogairól. Az Adatkezelő a kérelem benyújtásától számított legrövidebb idő alatt, legfeljebb azonban 1 hónapon belül írásban, közérthető formában adja meg a tájékoztatást. Szükség esetén, figyelembe véve a kérelem összetettségét és a kérelmek számát, ez a határidő további két hónappal meghosszabbítható. Amennyiben a tájékoztatás kérése megalapozatlan vagy – különösen ismétlődő jellege miatt - túlzó, az Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg vagy megtagadhatja a kérelem alapján történő intézkedést.

8.2. Az érintett hozzáféréséhez való jog:
Ön jogosult arra, hogy az Adatkezelőtől visszajelzést kapjon arra vonatkozóan, hogy személyes adatainak kezelése folyamatban van-e.
A hozzáférés joga alapján Ön jogosult arra, hogy a folyamatban lévő adatkezeléssel összefüggő személyes adatokhoz és az alábbi információkhoz hozzáférést kapjon:

- adatkezelés célja,
- az érintett személyes adatok kategóriái,
- az adatkezelés időtartama,
- arról, hogy kik és milyen célból kapják vagy kapták meg az Ön személyes adatait,
- az Ön adatkezeléssel összefüggő jogai,
- a felügyeleti hatósághoz címzett panasz benyújtásának joga.

Az Ön kérésére Adatkezelő az adatkezelés tárgyát képező személyes adatok másolatát – amennyiben az nem érinti hátrányosan mások jogait és szabadságait - rendelkezésére bocsátja. Az Ön által kért további másolatokért Adatkezelő költségtérítést állapíthat meg. Amennyiben Ön elektronikusan nyújtja be kérelmét, úgy az információkat széles körben használt elektronikus formában kapja meg, kivéve ha azt másképp kéri..

8.3. Az adatok módosításának (helyesbítés) és törlésének (elfeledtetés) joga:
Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti az Önre vonatkozó pontatlan személyes adatainak módosítását (helyesbítését), illetve a hiányos személyes adatok kiegészítését.
Ön a 3. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti személyes adatainak törlését, ha azok kezelése jogellenes, ha az adatkezelés célja megszűnt, ha az adatok tárolásának meghatározott határideje lejárt, továbbá ha azt bíróság vagy hatóság elrendelte.
Adatkezelő a helyesbítésről és a törlésről Önt, továbbá mindazokat értesíti, akiknek korábban az adatot adatkezelés céljára továbbította. Az értesítést mellőzi, ha ez az adatkezelés céljára való tekintettel az Ön jogos érdekét nem sérti.
Az Adatkezelő a személyes adatokat nem törli, ha azok szükségesek jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, illetve védelméhez

8.4. Az adatkezelés korlátozásához való jog, az adatok zárolása:
Ön az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül, írásban kérheti, hogy a személyes adatait az Adatkezelő zárolja (korlátozza) amennyiben:

- vitatja a személyes adatok pontosságát (ez esetben a korlátozás arra az időtartamra vonatkozik, amíg az Adatkezelő ellenőrzi az adatok helyességét);
- az adatkezelés jogellenes, de Ön ellenzi az adatok törlését és kéri azok felhasználásának korlátozását;
- az adatkezelés célja megszűnt, de Önnek szüksége van azokra jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez.

A zárolás (korlátozás) addig tart, amíg az Ön által megjelölt indok szükségessé teszi. Ebben az esetben a személyes adatokat – a tárolás kivételével – csak az Ön hozzájárulásával; vagy jogi igények előterjesztéséhez, érvényesítéséhez, védelméhez; vagy más természetes vagy jogi személy jogainak védelme érdekében; vagy fontos közérdekből kezeljük. Az Adatkezelő az Ön kérésére történt zárolás feloldásáról Önt előzetesen tájékoztatja.

8.5. Tiltakozás joga:

Ön a 1. pontban megadott elérhetőségek bármelyikén keresztül írásban tiltakozhat az adatkezelés ellen, ha az Adatkezelő a személyes adatot közvetlen üzletszerzés, közvélemény-kutatás vagy tudományos kutatás céljából továbbítaná, felhasználná, ideértve a profilalkotást is.
Amennyiben Ön a személyes adatának kezelése ellen tiltakozással él, az Adatkezelő – az adatkezelés egyidejű felfüggesztésével – a tiltakozást a kérelem benyújtásától számított legrövidebb időn belül, de legfeljebb 15 nap alatt megvizsgálja, és annak eredményéről Önt írásban tájékoztatja. Amennyiben a tiltakozás indokolt, az Adatkezelő az adatkezelést – beleértve a további adatfelvételt és adattovábbítást is – megszünteti, és az adatokat zárolja, valamint a tiltakozásról, illetőleg az annak alapján tett intézkedésekről értesíti mindazokat, akik részére a tiltakozással érintett személyes adatot korábban továbbította, és akik kötelesek intézkedni a tiltakozási jog érvényesítése érdekében.

9. Adatbiztonság

- Adatkezelő az Adatfeldolgozó közreműködésével megteszi azokat a technikai és szervezési intézkedéseket:

    d) amelyek ahhoz szükségesek, hogy az alkalmazás(ok) az IT biztonsági szabályzatban foglaltaknak (IBSZ) megfelelően működjön vagy működjenek;

    e) biztosítja, hogy a jogosult felhasználók a jogosultsági szintjüknek megfelelően érjék el az alkalmazás funkcióit és az adatokat;

    f) valamint gondoskodik az adatok mentéséről és archiválásról;

- továbbá betartja azokat az eljárási szabályokat, amelyek a 10. pontban meghatározott adatvédelmi jogszabályokban foglalt előírások érvényre juttatásához szükségesek. A feltöltött állományokat az Adatkezelő az Adatfeldolgozó útján a vírusellenőrzésnek és egyéb biztonsági szűréseknek veti alá.

- Adatkezelő olyan műszaki, szervezési és szervezeti intézkedésekkel gondoskodik az adatkezelés biztonságának védelméről, amely az adatkezeléssel kapcsolatban a kockázatoknak megfelelő védelmi szintet nyújt, az alkalmazott informatikai eszközöket úgy választja meg és oly módon üzemelteti, hogy a kezelt adat:

    e) az arra feljogosítottak számára hozzáférhető legyen (rendelkezésre állás);

    f) hitelessége és hitelesítése biztosított legyen (adatkezelés hitelessége);

    g) változatlansága igazolható legyen (adatintegritás);

    h) csak az arra jogosult számára legyen hozzáférhető, a jogosulatlan hozzáférés ellen védett legyen (adat bizalmassága).

10. Adattovábbítás

Az Adatkezelő az adatokat a panaszkezelési eljárást lezáró döntéssel szembeni jogorvoslati eljárás kezdeményezése, illetve szabálysértési vagy büntetőeljárás esetén az azokat lefolytató hatóságok, bíróságok felé.

Az átadott adatok köre: a panaszról felvett jegyzőkönyvben megadott személyes adatok.

Az adattovábbítások jogalapja:

A személyszállítási szolgáltatásokról szóló 2012. évi XLI. törvény (Sztv.) 18. §-a, a Be. 71. § (1) bekezdése, 151. § (2) bekezdésének a) pontja és a 171. § (2) bekezdése, valamint a szabálysértésekről, a szabálysértési eljárásról és a szabálysértési nyilvántartási rendszerről szóló 2012. évi II. törvény 75. § (1) bekezdésének a) pontja és 78. § (3) bekezdése.

11. Jogorvoslati lehetőségek és egyéb információk

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet bírósághoz jogorvoslatért, a Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóságnál panasszal élhet:

Név: Nemzeti Adatvédelmi és Információszabadság Hatóság
Székhely/Postacím: 1125 Budapest, Szilágyi Erzsébet fasor 22/c. / 1530 Budapest, Pf. 5.
Telefon: (+36-1) 391-1400
Telefax: (+36-1) 391-1410
E-mail: ugyfelszolgalat@naih.hu

Jogainak megsértése esetén, vagy amennyiben az Adatkezelő döntésével nem ért egyet – annak közlésétől számított 30 napon belül – Ön az Adatkezelővel szemben közvetlenül is fordulhat jogorvoslatért az Adatkezelő székhelye szerinti vagy a lakóhelye illetve tartózkodási helye szerinti bírósághoz. A bíróság az ügyben soron kívül jár el.

Amennyiben az Adatvédelmi tájékoztatóban foglaltakon kívül további információra van szüksége, akkor az 1. pontban megadott elérhetőségen keresztül kérhet tájékoztatást.

Ha az Ön személyes adatai kezelésével kapcsolatban észrevétele, kifogása van, vagy az adatai kezeléséről tájékoztatást szeretne kérni, akkor azt az adatvedelem@mav-hev.hu elérhetőségen teheti meg.

12. Releváns jogszabályok:

- Az információs önrendelkezési jogról és az információszabadságról szóló 2011. évi CXII. törvény (Infotv.)
- Polgári Törvénykönyvről szóló 2013. évi V. törvény
- Az Európai Parlament és a Tanács (EU) 2016/679 Rendelete a természetes személyeknek a személyes adatok kezelése tekintetében történő védelméről és az ilyen adatok szabad áramlásáról, valamint a 95/46/EK rendelet hatályon kívül helyezéséről (általános adatvédelmi rendelet vagy GDPR)
- a fogyasztóvédelemről szóló 1997. évi CLV. törvény (Ftv.)
- az 1371/2007/EK rendelet

MÁV-HÉV Zrt.